

## **CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT : PASSAGERS ET BAGAGES**

### **Sommaire**

Article I : Définitions .....	2
Article II : Domaine d'application .....	7
Article III : Billets .....	9
Article IV : Tarifs et Taxes .....	13
Article V : Réservations.....	15
Article VI : Enregistrement et embarquement.....	18
Article VII : Refus et limitation au transport/Conditions particulières .....	19
Article VIII : Bagages .....	21
Article IX : Horaires, retards et annulations de vols.....	29
Article X : Comportement à bord.....	30
Article XI : Remboursements.....	31
Articles XII : Prestations annexes.....	34
Article XIII : Formalités administratives.....	35
Article XIV : Transporteurs Successifs.....	37
Article XV : Responsabilité pour Dommage.....	37
Article XVI : Modifications et suppressions.....	43
Article XVII : Autres conditions.....	43
Article XVIII : Loi compétente.....	43

**Article I : Définitions :** sauf mention contraire ou si le contexte impose le contraire, les termes utilisés dans les présentes conditions générales de transport, y compris dans les titres, auront les sens respectivement attribués ci-après sans qu'il y ait lieu de distinguer selon qu'ils sont au singulier ou au pluriel:

**Accords Inter Compagnies :** (dénommés IIA et MIA) de l'INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION (IATA) : désigne les textes de référence modifiant certaines dispositions relatives à la responsabilité du Transporteur Aérien, signés le 31 octobre 1995 à Kuala Lumpur (IIA) et le 3 avril 1996 à Montréal (MIA), en vigueur depuis le 1er Avril 1997, et qui se situent dans le cadre juridique des textes internationaux sur la responsabilité du transporteur (désignés ci-dessous par le terme "Convention" telle que définie ci-après).

**Affrètement :** désigne (i) l'opération par laquelle le Transporteur Aérien qui a 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 et/ou (ii) l'opération selon laquelle un tiers tel qu'un organisateur de voyages ou une agence de voyages, confie à un Transporteur le soin d'assurer la totalité ou une partie du Transport Aérien.

**Agent accrédité :** désigne une personne physique ou morale agréée par le Transporteur pour le représenter dans la vente de transport aérien pour passagers sur les services du Transporteur Aérien et, s'il est autorisé à le faire, sur les services d'autres transporteurs.

**Arrêt volontaire ou « stop over »:** désigne un arrêt programmé par le Passager au cours de son voyage, à une escale située entre le point de départ et le point de destination et dont la durée dépasse les 24 heures.

**Bagages :** désigne les articles, effets et autres objets personnels d'un Passager, l'accompagnant pendant son voyage. Sauf disposition contraire, ce terme désigne à la fois les bagages enregistrés et non enregistrés du passager.

**Bagages enregistrés :** désigne les bagages, dont le Transporteur Aérien prend la garde pour la durée exclusive du transport aérien, qui sont mentionnés sur le Billet ou pour lesquels il a été délivré un Bulletin de Bagages.

**Bagages non enregistrés ou « bagages cabine »:** désigne tout bagage du Passager autre que les Bagages enregistrés. Ce(s) bagage(s) reste(nt) sous la garde du Passager.

**Billet** : désigne soit le document en cours de validité, intitulé Billet de passage, soit le Billet électronique, accompagné le cas échéant d'un Bulletin de bagages, délivré par le Transporteur Aérien ou en son nom. Il comprend les conditions du Contrat de transport, en ce compris, les présentes Conditions Générales de Transport, les avis aux passagers, ainsi que les Coupons de vol et Coupon-passager ou reçu-passager.

**Billet complémentaire** : désigne un Billet émis pour un Passager conjointement avec un autre Billet et dont l'ensemble constitue un contrat de transport unique.

**Billet électronique** : désigne le Mémo-voyage (appelé aussi « Itinéraire Reçu ») émis par le Transporteur Aérien ou en son nom, le Coupon électronique ou tout document de même valeur sauvegardé dans la banque de données du Transporteur aérien.

**Bulletin de bagages** : désigne les parties du Billet afférentes au transport des bagages enregistrés du Passager.

**Carte Bancaire** : désigne un moyen de paiement monétique délivré par un établissement financier, adhérent aux organismes internationaux et / ou nationaux tels que VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, DINNERS, CB, CMI, Discover, Maestro, etc... (cette liste n'étant pas exhaustive).

**Call Center** : désigne le centre d'appel de Royal Air Maroc.

**Code de désignation du Transporteur** : désigne le code attribué par IATA qui identifie de façon individuelle chaque transporteur membre de cette association, et qui est composé de deux ou plusieurs caractères ou lettres, figurant sur les Billets, horaires, système de réservation et sur tout autre document ou support du Transporteur Aérien.

**Conditions Générales de Transport** : désigne les présentes Conditions Générales de Transport.

**Contrat de transport** : désigne les dispositions et déclarations contenues dans le Billet ou sur la pochette du Billet ou dans le Mémo-voyage, et qui incorporent, par référence, les présentes Conditions Générales de Transport ainsi que les avis aux Passagers.

**Convention** : désigne selon les cas :

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

(b) le Protocole de La Haye du 28 Septembre 1955, modifiant la Convention ci-dessus.

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

(d) la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Montréal le 28 mai 1999 (Convention de Montréal).

**Coupon de vol** : désigne la partie du Billet portant la mention "valable pour transport" ou, dans le cas d'un Billet électronique, le Coupon électronique, et indiquant le nom du Passager et les points de départ et d'arrivée entre lesquels le transport doit être effectué.

**Coupon électronique** : désigne le coupon de vol électronique ou autre document de même valeur sauvegardé dans la banque de données du Transporteur aérien.

**Coupon-passager ou reçu-passager** : désigne la partie ainsi intitulée du Billet émis par le Transporteur Aérien, ou en son nom, et qui doit être conservée par le Passager.

**Déclaration spéciale d'intérêt** : désigne la déclaration effectuée par le Passager, lors de l'enregistrement de ses Bagages, spécifiant une valeur particulière de ses bagages estimée par lui comme étant supérieure à la limite de responsabilité prévue par la Convention, et moyennant le paiement d'une somme supplémentaire.

**Domage** : recouvre les préjudices suivants :

- Le préjudice causé en cas de décès, ou de lésion corporelle subie par un Passager et causé par un accident survenu à bord de l'aéronef ou durant les opérations d'embarquement ou de débarquement.
- Le préjudice résultant de la destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés intervenant pendant le transport aérien ou au cours de toute période durant laquelle le Transporteur Aérien a la garde des bagages enregistrés.
- Le préjudice résultant du retard des Passagers et des Bagages enregistrés, occasionnés par le transport aérien.

**Droit de tirage spécial (DTS)** : désigne une unité de compte définie par le Fonds Monétaire International.

**Escales** : désigne les points, à l'exception des points d'origine et de destination, indiqués sur le Billet ou mentionnés sur les horaires du Transporteur Aérien comme des escales prévues sur l'itinéraire du Passager.

**Etiquette de bagage ou « tag » :** désigne un document délivré par le Transporteur Aérien à seule fin d'identifier les Bagages enregistrés et comprenant une partie apposée sur le Bagage enregistré (étiquette de bagage) et une autre partie remise au Passager pour l'identification de ce bagage (Bulletin de Bagage).

**Force Majeure :** désigne des circonstances étrangères à la partie qui s'en prévaut et en établit la preuve, revêtant un caractère extraordinaire et imprévisible, et dont les conséquences ne pouvaient être évitées en dépit des mesures de précaution diligentées.

**Frais d'émission ou « ticketing fees » :** désigne des frais facturés, le cas échéant, au Passager par le Transporteur ou par son Agent accrédité en contrepartie de la prestation d'émission du Billet. Le montant de ces Frais est fixé par l'émetteur du Billet.

**Frais de Services :** désigne des frais facturés, le cas échéant, au Passager par le Transporteur et/ou par son Agent accrédité, notamment en contrepartie de la modification (« Frais de modification »), de la réémission (« Frais de réémission ») ou de remboursement (« Frais de Remboursement ») d'un Billet. Le Passager est informé par le Transporteur du montant des Frais de Services applicables avant la finalisation de la Réservation.

Le montant de ces Frais est disponible auprès du Transporteur ou de son Agent accrédité.

**Franchise bagages :** désigne la quantité maximale de Bagages (en nombre et/ou poids et/ou dimension) fixée par le Transporteur, selon l'article VIII. 5 des présentes.

**Heure Limite d'Enregistrement (HLE) :** désigne l'heure limite précisée pour chaque vol par le Transporteur aérien, et avant laquelle le Passager doit avoir accompli les formalités d'enregistrement et avoir reçu sa carte d'embarquement.

**Horaires :** désigne les heures de départ et d'arrivée prévues des vols, tels que (i) indiquées dans les guides horaires publiés par le Transporteur Aérien ou sous son autorité, ou sur son site, ou (ii) portées à la connaissance du public par voie électronique par le Transporteur Aérien.

**IATA :** désigne l'Association Internationale du Transport Aérien ou « International Air Transport Association ».

**Jours :** désigne les jours calendaires comprenant les sept (7) jours de la semaine. Dans le cas d'une notification, le jour d'envoi d'une telle notification ne sera pas compté. Pour déterminer la durée de validité d'un

Billet, le jour d'émission de celui-ci ou le jour de commencement du voyage ne sera pas compté.

**Mémo-Voyage (ou « Itinéraire-Reçu »)** : désigne un ou plusieurs documents que le Transporteur Aérien émet à l'attention du Passager voyageant avec un Billet électronique, et qui comporte le nom du Passager, des informations sur le vol et les avis aux Passagers. Il fait partie intégrante du Billet électronique.

**Passager** : désigne toute personne, en dehors des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée par aéronef, conformément aux dispositions de son Billet de passage.

**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 et l'adaptation à ses besoins des services mis à la disposition de tous les Passagers.

**Plan d'Urgence en cas de retard important sur le tarmac ou « Contingency Plan for lengthy delays »** : désigne le plan d'urgence adopté par le Transporteur en cas de retard important de l'avion sur le tarmac d'un aéroport situé sur le territoire des Etats Unis d'Amérique, tel que décrit par le Département des transports américain (DOT).

**Réglementation du Transporteur** : désigne toutes règles y compris les présentes conditions publiées par le Transporteur Aérien, et en vigueur à la date d'émission du Billet, se rapportant au transport des Passagers et/ou des bagages, y compris tous les Tarifs applicables à cette date.

**Réservation** : désigne toute demande de transport effectuée par un Passager et enregistrée par le Transporteur Aérien ou par son Agent accrédité.

**Royal Air Maroc** : désigne la Compagnie Nationale « Royal Air Maroc », société anonyme de droit marocain, immatriculée au Registre du Commerce de Casablanca (MAROC) sous le n° 9667, dont le siège social est à Casablanca, Aéroport de Casa-Anfa, MAROC

**Site Internet de Royal Air Maroc** : désigne le site Internet [www.royalairmaroc.com](http://www.royalairmaroc.com)

**Tarifs** : désigne le prix et les conditions tarifaires d'un transport réservé par le Passager, dans une classe de réservation, pour des parcours, des vols et,

le cas échéant des dates donnés. Les Tarifs peuvent comporter des Frais d'émission ou de Services et des Taxes.

**Taxes :** désigne les frais, taxes et redevances imposés par un gouvernement, le gestionnaire d'un aéroport, ou toute autre autorité, tels que définis à l'article IV ci-dessous.

**Transport Aérien :** désigne, au sens des présentes, tout vol depuis les opérations d'embarquement jusqu'aux opérations de débarquement au sens de la Convention applicable.

**Transporteur Aérien :** désigne la Compagnie Nationale ROYAL AIR MAROC ou toute autre compagnie aérienne dont le Code de Désignation apparaît sur le Billet du Passager ou sur un Billet complémentaire.

**Vol en partage de code ou « Code Share » :** désigne un vol opéré par un Transporteur Aérien pouvant être le Transporteur ayant émis le Billet (Transporteur contractuel), ou un autre Transporteur (Transporteur assurant effectivement le vol ou Transporteur de fait) auquel le Transporteur contractuel a associé son Code de Désignation.

**Vol intérieur ou domestique :** désigne tout vol dont la ville de départ et la ville de destination sont situées à l'intérieur d'un même Etat en continuité territoriale.

**Vol ou transport international :** désigne, au sens de la Convention, tout vol pour lequel le point de départ et le point de destination et éventuellement le point d'escale sont situés sur le territoire d'au moins deux Etats adhérents à la Convention ou bien sur le territoire d'un seul Etat adhérent à la Convention si une escale intermédiaire est prévue dans un autre Etat, même si cet autre Etat n'est pas adhérent à la Convention.

## **Article II : Domaine d'application**

### **1- Généralités :**

a) Sous réserve des dispositions des paragraphes 2, 3 et 4 du présent article, les présentes Conditions générales de Transport font partie intégrante du Contrat de transport et constituent les Conditions Générales de Transport indiquées sur le Billet. Elles s'appliquent uniquement à tout vol ou segment de vol opéré à titre onéreux pour lequel le Code de désignation « AT » de Royal Air Maroc apparaît dans la case du transporteur figurant sur le Billet ou le Coupon correspondant.

b) Les présentes Conditions s'appliquent également au transport à titre gratuit ou à tarif réduit, sauf dispositions contraires du Transporteur Aérien dans ses règlements ou dans les contrats, laissez-passer ou Billets émis pour de tels transports.

c) Les présentes Conditions Générales de Transport sont établies en application de la Convention de Montréal, des lois marocaines en vigueur, notamment, de la loi n° 40.13 du 24 mai 2016 portant code de l'aviation civile au Maroc. Elles sont consultables auprès de Royal Air Maroc ou de ses Agents accrédités et sont également accessibles sur le site Internet de Royal Air Maroc.

d) Tout transport aérien est soumis aux Conditions Générales de Transport et à la réglementation du Transporteur Aérien sur les Tarifs en vigueur le jour de l'émission du Billet.

## **2- Prédominance de la loi et des conditions tarifaires :**

Les présentes Conditions Générales de Transport sont applicables dans la mesure où elles ne sont pas contraires à la Convention applicable et/ou à toute loi applicable et/ou aux conditions tarifaires du Transporteur, auxquels cas cette Convention ou loi ou conditions tarifaires prévaudraient. L'invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales de Transport sera sans effet sur la validité des autres dispositions, à moins que la ou les disposition(s) invalidées soi(en)t déterminante(s) et essentielle(s) à l'existence du Contrat de transport.

## **3- Prédominance des Conditions sur la Réglementation du Transporteur :**

Sauf mention contraire dans les présentes Conditions Générales de Transport en cas de contradiction entre celles-ci et la Réglementation du Transporteur, ces Conditions Générales de Transport prévalent.

## **4- Affrètement :**

Si le transport est effectué en vertu d'un contrat d'affrètement, les présentes Conditions Générales de Transport s'appliqueront dans la mesure où les termes du contrat d'affrètement, du Billet ou de la contremarque (en cas de vol non-régulier) intégreront les présentes conditions par référence ou d'une autre manière et en particulier lorsqu'elles s'avèreront plus favorables que celles du transporteur de fait.

## **5. Vols en partage de code :**

Certains vols du Transporteur Aérien sont susceptibles d'être réalisés en collaboration avec d'autres transporteurs dans le cadre d'un accord de partage de code (« code share »).

Dans un tel cas, un autre transporteur aérien que celui mentionné sur le Billet pourra fournir la prestation de Transport Aérien. Les présentes Conditions Générales de Transport s'appliqueront également en cas de Vol en partage de code lorsqu'elles s'avèreront plus favorables que celles du transporteur de fait.

**6.** Le Passager sera informé de l'identité du transporteur aérien visé aux paragraphes 4 et 5 ci-dessus lors de la réservation de son Billet si cette identité est connue ou au plus tard lors de l'enregistrement ou en cas de correspondance s'effectuant sans enregistrement préalable, avant les opérations d'embarquement.

**7.** En cas de retard important sur le tarmac d'un aéroport situé sur le territoire des Etats Unis d'Amérique, le Plan d'Urgence applicable sera celui du transporteur de fait.

## **Article III : Billets**

### **1-Généralités :**

#### **a) Preuve du Contrat de transport :**

Le Billet atteste jusqu'à preuve du contraire de l'existence d'un Contrat de Transport entre le Transporteur Aérien et le Passager dont le nom figure sur le Billet. Le Billet demeure en permanence la propriété du transporteur émetteur. Les conditions du contrat de transport insérées dans le Billet constituent un résumé des présentes Conditions Générales de Transport.

#### **b) Nécessité de détenir un Billet pour avoir droit au transport :**

Sauf en cas de Billet électronique, le Transporteur Aérien n'acceptera de fournir la prestation de transport au Passager que si ce dernier est en possession d'un Billet en cours de validité et dûment émis au nom du Passager, ou de tout autre document contractuel en tenant lieu conformément à la réglementation du Transporteur Aérien.

Ce Billet, émis par le Transporteur Aérien ou son Agent accrédité, devra avoir été intégralement payé sauf exceptions acceptées ou décidées par le Transporteur Aérien.

Le Billet devra contenir le Coupon correspondant au vol concerné et tous les autres Coupons de vol inutilisés ainsi que le Coupon passager ou reçu-passager.

Le Passager n'aura pas droit au transport si le Billet présenté a été détérioré ou modifié par une personne autre que le Transporteur Aérien ou son Agent accrédité.

Dans le cas d'un Billet électronique, le Passager sera transporté sur un vol seulement s'il produit les documents d'identité justifiant de son identité et si un Billet électronique en cours de validité a été émis à son nom.

Le Transporteur Aérien pourra, à tout moment du voyage, contrôler les documents d'identité des Passagers.

### **c) Perte, détérioration ou non présentation du Billet :**

En cas de perte ou de détérioration de tout ou partie du Billet, ou de non présentation d'un Billet contenant le Coupon passager ou reçu-passager et tous les Coupons de vol non utilisés, le Transporteur Aérien qui a émis le Billet pourra, sur demande du Passager et conformément à la Réglementation du Transporteur Aérien, remplacer tout ou partie de ce Billet en émettant un nouveau Billet sous réserve que le Passager produise au moment de la demande la preuve suffisante pour le Transporteur Aérien qu'un Billet en cours de validité pour les vols en question avait été régulièrement émis.

Le Transporteur émetteur du nouveau Billet pourra facturer au Passager des Frais de Services en contrepartie de la réémission, sauf si la perte ou la détérioration était due au Transporteur Aérien ou à son Agent accrédité.

Si la preuve mentionnée au précédent paragraphe n'est pas apportée, le Transporteur Aérien émetteur du nouveau Billet pourra réclamer au Passager le paiement préalable du prix total du Billet de remplacement. Ce paiement sera remboursé au Passager s'il apporte la preuve, au Transporteur Aérien émetteur du nouveau Billet, que le Billet perdu ou détérioré n'a pas été utilisé pendant sa période de validité ou s'il retrouve le Billet perdu avant sa date d'expiration et qu'il le remet au Transporteur Aérien émetteur du nouveau billet.

**Devoir de diligence** : Le Billet est un document de valeur. Il incombe au Passager de prendre toute mesure pour que le Billet ne soit ni perdu, ni volé, ni détérioré.

#### **d) Billet non cessible :**

Un Billet n'est pas cessible, sous réserve des dispositions du droit applicable en vigueur. Si un Billet est présenté par une personne autre que celle ayant droit au transport ou au remboursement conformément aux termes de ce Billet, le Transporteur Aérien ne pourra aucunement être tenu pour responsable de toutes conséquences ou suites si, de bonne foi, il transportait la personne présentant ce Billet ou s'il lui en effectuait le remboursement.

#### **e) Contrôle :**

Tout Passager bénéficiant d'une réduction tarifaire ou d'un Tarif à conditions particulières, doit être en mesure d'en justifier le bien fondé et la régularité à tout moment de son voyage auprès du Transporteur Aérien. En l'absence d'une telle justification, le Passager serait tenu de payer la différence de Tarif entre celui payé et celui qu'il aurait dû payer, ou bien pourrait se voir refuser l'embarquement.

Tout Passager ayant acquis son Billet par Carte Bancaire à travers le Site Internet ou le Call Center de Royal Air Maroc, doit être en mesure de justifier à tout moment avant le voyage auprès du Transporteur Aérien qu'il est le titulaire de la Carte Bancaire ayant servi au paiement du Billet ou, à défaut, doit être en mesure de fournir une copie :

- d'une pièce d'identité valide de la personne titulaire de Carte Bancaire ayant servi au paiement et
- d'une copie de la Carte Bancaire ayant servi au paiement.

En l'absence de ces justificatifs, le Passager pourrait se voir (i) demander de payer le Billet avec un nouveau mode de paiement (qui peut être une Carte Bancaire d'une personne présente avec lui à l'enregistrement), ou (ii) refuser l'embarquement.

## **2- Durée de validité et prorogation de validité du Billet**

#### **a) Durée :**

Sauf mentions contraires figurant sur le Billet ou dans les présentes Conditions Générales de Transport ou dans les conditions tarifaires applicables affectant la durée de validité d'un Billet, comme stipulé sur le Billet, un Billet est valable pour le transport :

- Un an, à compter de sa date d'émission, ou
- Un an, à compter de la date d'utilisation du premier Coupon sous réserve que le premier voyage ait lieu dans l'année suivant la date d'émission du Billet.

## **b) Prorogation de validité :**

**(i)** Lorsqu'un Passager titulaire d'un Billet valide est empêché de voyager pendant la durée de validité du Billet parce qu'au moment où il demande une Réservation sur un vol, le Transporteur Aérien n'est pas en mesure de fournir une place sur le vol souhaité, la validité du Billet de ce Passager sera prorogée conformément à la Réglementation du transporteur ou bien le Billet pourra être remboursé dans les conditions prévues à l'article XI ci-après.

**(ii)** Lorsqu'un Passager, après avoir commencé son voyage, est empêché de voyager pendant la période de validité du billet pour des raisons de santé, le Transporteur Aérien prorogera la validité du Billet de ce Passager jusqu'à la date où, il sera en état de voyager ou bien jusqu'au premier vol du Transporteur Aérien qui suivra cette date, au départ du point où le voyage est repris, sur lequel une place est disponible dans la classe du Tarif payé, sous réserve que le Passager produise un certificat médical, attestant des raisons l'ayant empêché de voyager initialement. Lorsque les Coupons de vol restant dans le Billet ou en cas de Billet électronique dans le Coupon électronique, comportent un ou plusieurs arrêts volontaires, la validité de ce Billet (sous réserve de la Réglementation du transporteur) pourra être prorogée de 3 mois au plus, à compter de la date portée sur ledit certificat médical. Dans de telles circonstances, le Transporteur Aérien pourra de la même manière et sous les mêmes conditions proroger la validité des Billets des membres de la famille proche accompagnant le Passager.

**(iii)** En cas de décès d'un Passager au cours du voyage, les Billets des personnes qui l'accompagnent peuvent être modifiés, soit en écartant la notion de séjour minimum, soit en prorogeant la durée de leur validité. En cas de décès survenu dans la famille proche d'un Passager dont le voyage est commencé, les Billets du Passager et ceux des membres de sa famille proche qui l'accompagnent pourront être modifiés de la même façon. Toute modification ne pourra être effectuée que sur production d'un certificat de décès en bonne et due forme; la prolongation de validité des Billets ne pourra excéder quarante cinq (45) jours à compter de la date de décès. Toute prorogation visée ci-dessus vaudra pour un transport dans la classe du Tarif payé.

## **3- Ordre des utilisations des Coupons :**

a) Tout Billet précise le parcours sur lequel il porte (du lieu de départ, via les escales convenues, au lieu de destination finale) et le Tarif payé par le Passager lors de l'achat, correspond au transport mentionné sur le Billet aux dates convenues, et fait partie intégrante du Contrat de Transport conclu entre le Passager et le Transporteur.

Le Tarif ainsi appliqué à l'émission du Billet n'est valable que pour une utilisation intégrale des Coupons de vol dans l'ordre, la classe et les dates du parcours réservés depuis le point de départ ainsi qu'il apparaît sur le Billet.

b) En cas de Coupons émis sans mention de Réservation, celle-ci se fera conformément aux conditions du Tarif concerné et dans la limite des places disponibles sur le vol demandé.

c) Le Tarif d'un Billet sera modifié par le Transporteur Aérien, si le Passager n'utilise pas le premier Coupon de vol correspondant à un parcours donné ou bien si le Passager n'utilise pas les Coupons dans l'ordre dans lequel ils ont été émis.

Si le Passager commence son voyage à un arrêt volontaire ou à une escale intermédiaire, il devra s'acquitter d'un supplément tarifaire qui sera calculé selon le nouveau parcours, les dates de voyage et classes disponibles. Ainsi le Passager devra s'acquitter de la différence tarifaire en ce compris, les Frais de Services induits.

#### **4. Modifications à la demande du Passager :**

a) Si le Passager souhaite modifier tout ou partie de son voyage, il devra au préalable contacter le Transporteur Aérien ou son Agent accrédité pour s'assurer que son Billet est modifiable compte tenu du Tarif acquitté. Il sera alors procédé au calcul du Tarif du nouveau voyage selon les nouvelles données indiquées. Le Passager aura la possibilité d'accepter le nouveau Tarif et les Frais de Services applicables ou de maintenir son itinéraire initial tel que défini sur son Billet.

b) Si, suite à un cas de Force Majeure dûment établi, le Passager devait modifier son Billet, il devra contacter dès que possible le Transporteur Aérien, lequel accordera au Passager un avoir correspondant au Tarif de son Billet non remboursable et/ou non modifiable, valable un an, utilisable pour un voyage ultérieur sur les vols du Transporteur et sous réserve des Frais de Services applicables.

#### **5. Identité du Transporteur :**

Le nom du Transporteur Aérien peut figurer en abrégé sur le Billet, sous la forme du Code de Désignation. L'adresse du Transporteur Aérien est considérée comme étant celle du lieu de son siège social ou du lieu principal de son exploitation.

### **Article IV : Tarifs et Taxes**

## **1- Généralités :**

Sauf mention contraire, les Tarifs des Billets s'appliquent uniquement au transport de l'aéroport du point d'origine à l'aéroport du point de destination. Les Tarifs ne comprennent pas le transport de surface d'un aéroport à un autre, ni le transport entre aéroport et ville de destination.

En achetant un Billet aller et retour, les conditions tarifaires applicables peuvent différer selon le sens ( aller ou retour).

## **2- Tarifs applicables :**

Sauf mention contraire, les Tarifs applicables sont ceux publiés par le Transporteur Aérien ou en son nom ou à défaut ceux calculés conformément aux Tarifs en vigueur à la date de la Réservation du Billet.

Dans le cas où suite à une erreur notamment d'ordre technique, le Tarif publié ou calculé s'avérerait manifestement en dessous du Tarif normal applicable du Transporteur Aérien, celui-ci se réserve le droit de le rectifier et d'en aviser le Passager qui devra dès lors s'acquitter de la différence entre les deux Tarifs, conformément à toute loi ou réglementation en vigueur.

Le Passager aura la possibilité d'accepter le Tarif normal applicable ou d'annuler son achat dans le cas où le Billet concerné n'aurait pas encore été utilisé.

Le Tarif du Billet applicable correspond au transport du lieu de départ effectif au lieu de destination effectif. Il est calculé en fonction à la date de Réservation du Billet, pour les données de vol (itinéraire, date et classe) et les parcours mentionnés selon leur ordre à la date d'émission. Si le Passager modifie ces données, le Tarif applicable à son billet en sera affecté.

Le Passager est informé au moment de la Réservation du Tarif applicable, en ce compris les Taxes et les Frais d'émission.

Pour les marchés hors de la zone monétaire européenne, il pourrait y avoir une différence de Tarif entre le montant visualisé lors de la Réservation en monnaie locale et le Tarif débité du compte client du fait de la fluctuation des taux de change (conversion monnaie locale / euro).

## **3- Taxes, Frais et Redevances :**

a) Tous frais, redevances ou taxes imposés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport, s'ajoutent aux Tarifs et sont payables par le Passager. Les taxes, frais et redevances peuvent être imposés et/ou modifiés postérieurement à la date de Réservation du Billet. En cas d'augmentation des taxes et/ou frais et/ou redevances s'appliquant sur le Billet, le Passager devra s'en acquitter. De même, si de nouvelles taxes, frais ou redevances sont imposés, y compris après la date de Réservation du Billet, le Passager devra s'en acquitter.

Si ces frais, taxes, redevances sont supprimés ou réduits, le Passager sera remboursé du montant réduit ou supprimé dont il s'était acquitté, conformément aux dispositions de l'article XI.

De même, si le Passager n'utilise pas son Billet, il sera en droit de solliciter le remboursement des frais, taxes et redevances liées à l'embarquement dont il se serait acquitté, après déduction des Frais de Remboursement applicables. Le montant de ces Frais est disponible auprès du Transporteur ou de son Agent accrédité.

b) En contrepartie de l'émission d'un Billet, le Transporteur pourra facturer au Passager des Frais d'émission qui s'ajoutent au Tarif.

Le Passager est informé du montant des Frais d'émission facturés éventuellement, avant la finalisation de sa Réservation.

Les Frais d'émission sont fixés en tenant compte des données du Billet (Tarif, canal de distribution, type de voyage) et ne sont pas remboursables sauf en cas d'annulation d'un Billet pour faute du Transporteur.

#### **4- Monnaie de paiement :**

Les Tarifs, Taxes, frais et redevances sont payables dans la monnaie du pays dans lequel le Billet a été émis à moins qu'une autre monnaie soit indiquée par le Transporteur Aérien ou son Agent accrédité lors de l'achat du Billet ou préalablement (par exemple, en raison de l'absence de convertibilité de la monnaie locale). Le Transporteur se réserve la faculté d'accepter un paiement dans une monnaie différente de celle du pays dans lequel le Billet a été émis.

### **Article V : Réservations**

#### **1- Conditions de Réservation :**

a) Les Réservations ne sont pas confirmées jusqu'à ce qu'elles soient acceptées par le Transporteur Aérien ou son Agent accrédité.

b) Ainsi qu'il est prévu dans la Réglementation du Transporteur Aérien, certains Tarifs peuvent être soumis à des conditions qui limitent ou excluent le droit du Passager de changer ou d'annuler ses Réservations.

## **2- Date limite d'émission du billet :**

Si un Passager n'a pas effectué le paiement intégral de son Billet avant la date limite d'émission du Billet indiquée par le Transporteur Aérien ou son Agent accrédité, la réservation pourra être annulée et la place pourra être attribuée à un autre Passager, sans que la responsabilité du Transporteur Aérien puisse être engagée ni même recherchée.

## **3- Attribution des sièges :**

a) Le Transporteur Aérien s'efforce de satisfaire les demandes ou les achats d'attribution de siège formulé à l'avance, sans toutefois garantir l'attribution d'un siège précis, même si la réservation a été confirmée pour ledit siège. Le Transporteur se réserve le droit de modifier l'attribution des sièges à tout moment y compris après l'embarquement à bord de l'appareil, en raison d'une circonstance de Force Majeure et/ou d'impératifs liés à l'exploitation, à la sécurité ou à la sûreté.

b) Le type d'aéronef indiqué au Passager au moment de la Réservation du Billet ou après, ne constitue pas une donnée contractuelle. Le Transporteur Aérien peut être amené à modifier le type d'aéronef, sans que sa responsabilité puisse être recherchée ou engagée à ce titre, pour des raisons indépendantes de sa volonté, des contraintes d'exploitation, de sécurité ou de sûreté.

## **4- Annulation par le Passager pour place inoccupée :**

Conformément à la Réglementation du Transporteur Aérien, le Passager qui n'utilise pas la place pour laquelle une Réservation avait été faite se verra appliquer les dispositions de l'article III.3 et/ou 4 selon les circonstances.

## **5- Re-confirmation de réservations :**

Les Réservations pour un vol en continuation ou de retour peuvent être soumises à re-confirmation dans les conditions prévues par la Réglementation du Transporteur Aérien. L'inobservation de cette formalité peut avoir pour conséquence l'annulation des Réservations pour les parcours en continuation ou de retour. Si au cours de son voyage, le Passager utilise les services de plusieurs Transporteurs Aériens, il lui appartient de vérifier auprès de chacun d'eux si des re-confirmations sont nécessaires. Dans ce cas, le Transporteur Aérien auprès duquel la re-confirmation doit être effectuée, est celui dont le Code de Désignation apparaît sur le Coupon de Vol.

## 6- Données personnelles :

Afin de satisfaire une demande de Réservation, d'obtenir des services ou prestations complémentaires, de faciliter les formalités d'entrée sur le territoire d'un autre Etat, le Passager communique au Transporteur Aérien ou à son Agent accrédité, via le Site Internet Royal Air Maroc ou au niveau d'une agence, des données à caractère personnel le concernant qui peuvent faire l'objet d'un traitement.

En réservant ainsi une place à bord d'un vol, le Passager accepte l'utilisation de ses données personnelles par le Transporteur Aérien. Les données communiquées par le Passager sont collectées et traitées principalement pour les finalités suivantes :

- Réservation et achat d'un Billet,
- Fourniture de prestations ou de services annexes en relation avec le transport (repas, assistance médicale, accompagnement d'un mineur, ...)
- Accomplissement des formalités administratives relatives à l'immigration et à l'entrée sur le territoire d'un Etat.
- Réalisation d'actions de prospection, de promotion et de statistiques commerciales, y compris offres commerciales adaptées (avec l'accord du Passager si la loi l'exige).
- Gestion d'un programme de fidélité.
- Gestion des réclamations client .
- Prévention de fraudes, sécurité et sûreté des vols.
- Métrique web d'utilisation et de fréquentation concernant le site de vente en ligne.

Le Passager est également informé que les incidents qui surviennent pendant l'exécution du transport et qui sont susceptibles d'affecter la sécurité et/ou la sûreté des vols, peuvent faire l'objet d'un enregistrement informatique.

Les données personnelles des Passagers collectées dans le cadre de ces finalités font l'objet d'un traitement informatique de la part du Transporteur Aérien conformément à la loi n°09-08 du 18 février 2009 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Dans ce cadre, les données collectées peuvent être transmises par le Transporteur Aérien à son personnel habilité mais également à des entités tierces notamment les prestataires de services annexes, les Agents accrédités, les autres transporteurs partenaires.

De même, pour des raisons notamment de sécurité, de lutte antiterrorisme, anti-fraude et/ou d'autres crimes, le Transporteur Aérien peut être requis à transmettre les données personnelles collectées, aux autorités publiques marocaines ou étrangères compétentes, conformément aux lois et réglementations en vigueur applicables au Maroc et à l'international. Les transferts des données hors du Maroc sont effectués dans les conditions des articles 43 et 44 de la loi n°09-08 susvisée.

Ces données consistent principalement dans les informations qui suivent : nom, prénom, date de naissance, numéro de passeport, numéro et itinéraire du vol...

Conformément à la loi 09-08 du 18 février 2009 sus mentionnée, le Passager dispose à tout moment de droits d'accès, de rectification, de suppression ou d'opposition sur l'utilisation des données personnelles le concernant. Le Passager peut ainsi exercer ce droit en s'adressant au service Relations clients à travers l'envoi d'un email à l'adresse [serviceclient@royalairmaroc.com](mailto:serviceclient@royalairmaroc.com) ou d'un courrier à l'adresse postale : Service Réclamations Clientèle - Aéroport Casa-Anfa Casablanca 20200, Maroc.

Il est à noter que sauf opposition du Passager, exprimée lors de la collecte de ses données personnelles ou adressée par courrier aux adresses susvisées, le Transporteur Aérien se réserve le droit d'utiliser les données personnelles du Passager pour les finalités citées au niveau de cet article.

Le Passager peut exercer son droit d'opposition à l'utilisation de ses données personnelles au moment de la Réservation mais il est informé que ceci pourra donner lieu à la non prise en compte de sa demande de Réservation ou de certains services annexes.

Il est précisé que l'absence de communication de certaines données personnelles indispensables au Contrat de transport ou leur inexactitude peut entraîner le refus du Passager à l'embarquement ou à l'entrée d'un territoire étranger et ce, sous la responsabilité entière et exclusive du Passager qui en est à l'origine.

## **Article VI : Enregistrement et embarquement**

**1-**Le Passager doit arriver au comptoir d'enregistrement du Transporteur Aérien et à la porte d'embarquement, suffisamment tôt avant le départ du vol afin d'accomplir les formalités administratives et de départ pour lui et ses Bagages mais en aucune façon au-delà de l'Heure Limite d'Enregistrement concernant le premier segment de vol indiquée par le Transporteur Aérien ou son Agent accrédité. Si le voyage du Passager comporte d'autres segments

de vol, il lui appartiendra de se renseigner sur les Heures Limite d'Enregistrement en consultant les Horaires du Transporteur ou de son Agent accrédité. Le Passager doit être présent à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure indiquée lors de l'enregistrement.

Si le Passager n'arrive pas à temps au comptoir d'enregistrement du Transporteur ou à la porte d'embarquement ou se présente avec des documents ne correspondant pas au voyage concerné et/ou n'est pas en mesure de voyager (notamment aux termes de l'article XIII ci-dessous), le Transporteur Aérien peut annuler la place qui lui a été réservée.

**2-** La responsabilité du Transporteur Aérien ne pourra être recherchée ou engagée d'aucune manière si le Passager n'a pas respecté les conditions du présent article.

## **Article VII : Refus et limitation au transport/Conditions particulières**

### **1- Droit de refuser le transport :**

Le Transporteur Aérien peut refuser à tout point d'embarquement et/ou de correspondance d'assurer le transport d'un Passager et de ses Bagages pour des raisons de sûreté ou si l'une des situations suivantes s'est présentée ou est susceptible de se présenter :

a) Cette décision est nécessaire pour être conforme aux lois, règlements ou ordres en vigueur dans tout Etat ou pays de départ, de destination, d'escale ou de survol ; ou

b) Le comportement, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de drogues ou de médicaments, est susceptible de présenter un danger quelconque pour lui-même, les autres Passagers, l'équipage ou les biens, et/ou pourrait mettre en danger la sécurité, la santé, le bon ordre à bord de l'aéronef, notamment si le Passager profère des menaces, ou utilise un langage abusif ou insultant envers des Passagers, le personnel au sol et/ou l'équipage ; ou

c) L'état physique du Passager, son âge, sa condition mentale sont tels :

- qu'ils rendent nécessaire une assistance spéciale du Transporteur Aérien, assistance particulière non demandée lors de la Réservation ou l'achat du Billet, ou
- qu'ils créent un risque ou un danger pour lui-même, les autres Passagers, l'équipage et/ou les biens ;

d) Le Passager ne s'est pas conformé aux lois et règlements ou à la réglementation ou aux instructions du Transporteur Aérien notamment concernant la sécurité ou la sûreté; ou

e) Le Passager s'est présenté tardivement à l'enregistrement ou à la porte d'embarquement, ou a refusé de se soumettre aux contrôles de sûreté et/ou à l'inspection des Bagages tels que prévus notamment ci-dessous aux articles VIII et XIII ou a refusé de produire une pièce d'identité, et/ou se présente à l'embarquement avec un appareil électronique et/ou un Bagage contenant un tel appareil ou autre objet interdit au transport en cabine selon toute réglementation applicable du pays de départ, de destination ou de transit du vol concerné et dont il refuse de dessaisir ; ou

f) Le Tarif applicable ou tous frais ou taxes ou redevances exigibles n'ont pas été payés ou que les arrangements de crédit n'ont pas été conclus entre le Transporteur Aérien et le Passager (ou la personne qui paie le billet) ; ou

g) Le Billet présenté par le Passager :

- a été acquis illégalement ou a été acheté auprès d'un organisme non agréé par le Transporteur Aérien, autre que le Transporteur Aérien qui a émis ce billet ou son Agent accrédité ; ou
- a été répertorié comme document perdu ou volé ; ou
- est un billet falsifié, endommagé ou illisible ; ou
- un Coupon de vol a été modifié ou détérioré par quelqu'un d'autre que le Transporteur Aérien ou son Agent accrédité ;

dans de tels cas, le Transporteur Aérien se réserve le droit de retenir le Billet ;ou

h) Dans le cas où la personne qui présente un Billet ne peut prouver qu'elle est la personne mentionnée dans la case " NOM DU PASSAGER " ; le Transporteur Aérien se réserve également le droit de retenir ce Billet ; ou

i) Le Passager ne semble pas détenir les documents de voyage valables ou détient des documents périmés ou frauduleux (usurpation d'identité, falsification ou contrefaçon de documents) ou incomplets au regard des réglementations nationales ou internationales en vigueur ou est tenté de pénétrer dans un pays pour lequel il ne possède pas de documents valables. Il en est de même si le Transporteur Aérien est fondé à penser que le Passager pourrait détruire ses documents de voyage durant le vol ou refuser de les remettre sur demande à l'équipage en échange d'un reçu ; ou

j) Le Passager bénéficiant d'une réduction tarifaire n'est pas en mesure d'en produire le justificatif et/ou refuse de payer la différence de Tarif entre celui payé et celui qu'il aurait dû payer visé à l'article III e) ci-dessus.

## **2- Assistance particulière :**

Le transport d'enfants non accompagnés, de Passagers à Mobilité Réduite, de femmes enceintes, de personnes malades ou de toute autre personne nécessitant une assistance particulière est soumis à des conditions particulières notamment résumées au paragraphe 3 du présent article.

Le Transporteur Aérien devra être averti de l'état des personnes à mobilité réduite, ou de tout besoin particulier d'assistance lors de la Réservation, ou au moins 48 heures avant le départ afin que les mesures spécifiques à

l'assistance demandée puissent être mises en œuvre, compte tenu à la fois du délai et des particularités de l'assistance requise.

A défaut, le Transporteur n'encourra aucune responsabilité sauf dispositions contraires de la réglementation applicable.

### **3- Transport avec conditions particulières :**

a) Tout Passager nécessitant des attentions ou une assistance spéciale, entre autres enfants en bas âge, personne à mobilité réduite, personnes handicapées ou voyageant avec un appareillage spécial et/ou des bagages exigeant un emballage particulier, doit le signaler au Transporteur Aérien au moment de la Réservation ou, à défaut, avant l'enregistrement, au moins 48 heures avant le départ, afin que ce dernier prenne les dispositions adéquates permettant d'assurer le transport dans les meilleures conditions possibles, conformément à la réglementation applicable.

Le Transporteur Aérien informé dans les délais, traitera en priorité les Passagers à Mobilité Réduite et leurs accompagnants ainsi que les enfants non accompagnés lors de leur voyage.

b) Tout Passager désirant un repas spécial doit le signaler au Transporteur Aérien au moment de la Réservation ou tout autre délai communiqué par le Transporteur, à défaut, le Transporteur Aérien ne pourra garantir la présence de ce repas spécial à bord du vol concerné.

Si une demande correspondant aux cas visés aux (a) et (b) ci-dessus n'est faite qu'au moment de l'enregistrement, le Transporteur Aérien fera de son mieux pour la satisfaire compte tenu notamment des particularités de l'assistance demandée, du délai nécessaire et de la réglementation applicable. Néanmoins, il ne sera pas responsable s'il ne peut ou n'a pas pu la satisfaire et pourra même refuser l'embarquement du Passager et/ou du Bagage concernés conformément au paragraphe 1 du présent article VII.

c) Il appartient à tout Passager qui présente des antécédents médicaux (y compris les états de grossesse) de consulter un médecin avant d'embarquer sur un vol, notamment un long-courrier et prendre toutes les précautions qui s'imposent. Le Transporteur n'encourra aucune responsabilité en cas de dommage survenant durant le voyage, en ce compris le décès, en raison de l'état de santé antérieur du Passager et/ou de son aggravation.

## **Article VIII : Bagages**

Le contenu de tout Bagage relève de la responsabilité entière et exclusive du Passager qui le présente à l'enregistrement ou le garde en cabine.

## **1- Objets non admis comme Bagages :**

a) Le Passager ne devra pas inclure dans ses Bagages tout objet dont le transport est interdit ou limité par toute réglementation applicable et notamment:

(i) des objets susceptibles de constituer un danger pour l'avion, les personnes ou les biens à bord de l'appareil, comme ceux mentionnés dans les Instructions Techniques pour la Sécurité du Transporteur Aérien, les réglementations concernant les Marchandises dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) et de l'Association Internationale des Transporteurs Aériens (IATA), dans la Réglementation du Transporteur, disponibles auprès du Transporteur Aérien ou ses Agents accrédités; ces objets incluent notamment et d'une façon non limitative les explosifs, les gaz comprimés, les corrosifs, les produits oxydants, radioactifs ou magnétiques, les produits inflammables, les substances toxiques, nauséabondes, dangereuses ou irritantes et les liquides en tout genre (à l'exclusion des liquides contenus dans les Bagages non enregistrés du Passager pour son usage en cours du voyage, sous réserve de la Réglementation du Transporteur Aérien et des lois ou règlements en vigueur dans les Etats de départ, de survol, de transit et de destination) ;

(ii) des objets dont le transport est interdit par les lois, règlements en vigueur dans tout Etat de départ, de destination ou de survol que ce soit en tant que Bagage enregistré ou en Bagage admis en cabine;

(iii) des objets dont le Transporteur Aérien estime que leur poids, leurs dimensions, leur nature, les rendent impropres au transport aérien;

(iv) des armes à feu et les munitions autres que celles destinées à la chasse ou au sport.

Les armes à feu et les munitions destinées à la chasse ou au sport ne peuvent être acceptées que comme Bagages enregistrés et à condition que lors de la réservation du Billet, le Passager en ait informé le Transporteur Aérien et présenté l'ensemble des documents nécessaires. Ces armes devront être déchargées, avoir le cran de sûreté engagé et être convenablement emballées dans leur étui de sécurité, accompagnées de toute documentation légale afférente exigée dans les pays de départ, d'escale et de destination. Le transport des munitions est soumis aux réglementations sur les Matières Dangereuses de l'OACI et de l'IATA ;

(v) certaines armes telles que des armes à feu anciennes, des épées, couteaux et objets similaires peuvent être acceptées par le Transporteur

Aérien comme Bagages enregistrés mais ne seront pas autorisés dans la cabine de l'appareil ;

(vi) des animaux vivants, à l'exception des chiens, chats, oiseaux et autres animaux domestiques qui pourront être admis au transport conformément aux dispositions du paragraphe 10 du présent article VIII.

b) Le Passager déclare :

(i) connaître pleinement le contenu de chacun de ses Bagages ;

(ii) ne pas accepter d'articles d'autres passagers ou de toute autre personne ;

(iii) ne pas voyager avec des Bagages confiés par des tiers ;

(iv) ne pas inclure dans ses Bagages, des objets interdits par toute réglementation ou droit applicable dans les Etats de départ, de survol, de transit et de destination et/ou

(v) ne pas inclure dans ses Bagages, des matières périssables ou fragiles si elles ne sont pas emballées de manière appropriée pour éviter d'être endommagées ou d'endommager les Bagages d'autres Passagers ou l'avion.

## **2- Refus de Bagage :**

Le Transporteur Aérien pourra refuser le transport de Bagages contenant un ou des objets énumérés au paragraphe 1(a) du présent article et pourra refuser de poursuivre le transport de tous Bagages s'il découvre que ceux-ci consistent en de tels objets ou en contiennent ou ne sont pas conformes aux dispositions des présentes.

Le Transporteur Aérien pourra refuser de transporter comme Bagage tout objet en raison de sa taille, de son apparence, de son poids, de son contenu, de sa configuration, de sa nature ou pour des raisons d'exploitation, techniques, de sécurité, de sûreté, de salubrité ou encore pour préserver le confort des autres Passagers. Le Transporteur Aérien indiquera sur simple demande du Passager quels objets ne sont pas autorisés à être transportés.

Le Transporteur pourra refuser de transporter les Bagages pour lesquels le Passager a refusé de payer le supplément tarifaire mentionné au paragraphe 6 du présent article ainsi que les Bagages qui n'auront pas été présentés par le Passager au Transporteur à l'enregistrement avant l'Heure Limite d'Enregistrement.

En aucun cas le Transporteur n'assurera la garde et/ou ne sera tenu de prendre en dépôt ou autrement des Bagages et/ou des articles refusés au

Transport.

### **3- Droit d'inspection :**

Pour des raisons de sûreté et/ou de sécurité, ou à la demande des autorités compétentes, le Passager peut être invité à soumettre sa personne et/ou ses Bagages à une fouille et/ou à tout contrôle de type scanner, rayon X ou autre. Le contrôle des Bagages se fera en présence du Passager mais si celui-ci n'est pas disponible, il sera procédé à ces contrôles en son absence. Cette inspection a notamment pour but de déterminer si le Passager a sur lui ou dans ses Bagages des objets interdits tels que décrits au paragraphe (1) ci-dessus ou des armes ou munitions qui n'auraient pas été présentées au Transporteur Aérien conformément au dit paragraphe. Si le Passager n'accepte pas de se conformer à cette invitation, le Transporteur Aérien peut refuser de transporter le Passager et / ou ses Bagages et, en ce cas, le Transporteur Aérien ne sera tenu à aucune obligation à l'égard du Passager. Si une vérification ou contrôle occasionne un dommage aux Bagages, le Transporteur Aérien ne sera pas responsable des dommages occasionnés à moins qu'ils ne soient exclusivement causés par sa faute.

Les Passagers autorisent les contrôles de sécurité de leurs Bagages par les autorités gouvernementales, policières et militaires de l'aéroport et des compagnies impliquées dans leur transport.

### **4- Bagages enregistrés :**

a) Dès remise des Bagages au Transporteur Aérien pour enregistrement dans le délai requis, le Transporteur en prendra la garde et émettra une Etiquette de Bagages pour chaque Bagage enregistré et cela, à seule fin d'identification. Le Passager doit apposer son nom sur chacun de ses Bagages avant que ceux-ci ne soient acceptés par le Transporteur.

b) Le Transporteur Aérien pourra refuser d'accepter des Bagages qu'il estime raisonnablement non emballés correctement, en toute sécurité dans des contenants adaptés, de façon à pouvoir être transportés dans de bonnes conditions compte tenu d'une manipulation normale. Des informations sur les emballages et les contenants adaptés pourront être fournis par le Transporteur Aérien sur demande du Passager.

c) Sous réserve de toute réglementation applicable, le Passager ne devrait pas inclure dans ses Bagages enregistrés des articles fragiles ou périssables, argent, bijoux, métaux précieux, titres et valeurs, médicaments, ordinateurs, des appareils électroniques de toute sorte, des données enregistrées, clés de voiture ou de maison, des passeports et autres pièces d'identité, et objets d'art ou autres objets précieux (papiers d'affaires, manuscrits, actes notariés ou échantillons) etc....

Au cas où le Passager inclurait de tels articles, le Transporteur Aérien ne sera responsable, en cas de destruction, perte ou avarie du Bagage enregistré et/ou des articles qu'il comporte, que dans les limites prévues par la Convention applicable et l'article XV des présentes Conditions Générales de Transport, sauf en cas de Déclaration Spéciale d'Intérêt conformément au paragraphe 7 du présent article .

d) Les Bagages enregistrés seront en principe transportés dans le même aéronef que celui transportant les Passagers. Dans le cas où cela ne serait pas possible pour des raisons d'exploitation, de sécurité et/ou de sûreté, les Bagages enregistrés seront transportés à destination sur un autre vol, auquel cas le Transporteur livrera les Bagages concernés au Passager, sauf si les lois applicables disposent que le Passager doit être présent pour un contrôle douanier.

### **5-Franchise de bagages :**

En fonction du Tarif acquitté, de la destination et de la classe de transport, les Passagers peuvent transporter des Bagages en franchise sous réserve des conditions et limitations fixées dans la Réglementation du Transporteur Aérien. L'importance de cette franchise et les restrictions concernant le nombre, la taille et le poids maximal des Bagages par Passager, sont mentionnées sur le Billet ou, dans le cas d'un Billet électronique, dans l'itinéraire reçu. Au cas où deux ou plusieurs Passagers, voyageant ensemble pour une destination ou un point d'Arrêt Volontaire commun par le même vol, se présentent ensemble au même lieu d'enregistrement et en même temps, il leur sera accordé une franchise totale égale à la somme de leurs franchises individuelles.

### **6- Excédent de bagages :**

Le Passager paiera un supplément pour le transport des Bagages enregistrés acceptés en soute excédant la franchise selon le Tarif applicable et la Réglementation du transporteur en vigueur à la date du vol, disponibles sur demande auprès du Transporteur, sur son Site Internet ou auprès de ses Agents accrédités.

Les Bagages en excédant de la franchise seront transportés en principe sur le même vol que le Passager s'il existe suffisamment de place dans l'appareil et sous réserve du paiement des coûts supplémentaires afférents.

Si le Bagage ne peut pas être transporté sur le même vol que le Passager, il sera embarqué sur le premier vol disponible suivant.

L'excédent ne pourra dépasser un poids maximal par Passager ; les informations y relatives sont disponibles sur demande auprès du Transporteur, sur son Site Internet ou auprès de ses Agents accrédités.

## **7- Déclaration Spéciale d'Intérêt et perception de frais supplémentaires :**

a) Pour ses Bagages enregistrés dont la valeur est supérieure aux limites de responsabilité définies par la Convention en cas de perte, destruction, détérioration ou retard, le Passager a la possibilité, de procéder à une Déclaration Spéciale d'Intérêt limitée à un certain montant lors de la remise des Bagages au Transporteur Aérien aux fins d'enregistrement. , Cette remise devra être effectuée avant l'Heure Limite d'Enregistrement.

Dans ce cas, le Passager devra payer tous les frais supplémentaires y afférents et pourra en contrepartie prétendre, en cas de perte ou d'avarie, à une réparation équivalant à la valeur déclarée, sous réserve des dispositions applicables prévues par l'article XV ci-après, d'éventuels plafonds prévus par la Réglementation du Transporteur Aérien, et pour autant que cette valeur déclarée n'excède pas la valeur réelle estimable de l'objet. Le Transporteur Aérien se réserve la faculté de contrôler l'adéquation de la valeur déclarée avec la valeur réelle du Bagage concerné et de plafonner le niveau de la Déclaration Spéciale d'Intérêt.

En cas de survenance d'un Dommage, le Transporteur pourra apporter la preuve que la valeur déclarée par le Passager est supérieure à l'intérêt réel du Passager à la livraison.

b) Le Transporteur Aérien refusera pour des Bagages enregistrés, une Déclaration Spéciale d'Intérêt si l'une des portions du transport doit être effectuée par un autre transporteur qui n'accepte pas ce type de déclaration.

c) Les informations concernant la Déclaration Spéciale d'Intérêt peuvent être obtenues sur demande auprès du Transporteur Aérien ou ses Agents accrédités.

## **8- Bagages non enregistrés ou Bagages « cabine » :**

Le Transporteur peut imposer des dimensions maxima pour les Bagages que le Passager peut emporter en cabine, et en limiter le nombre et le poids.

Les Bagages que le Passager emporte en cabine doivent pouvoir être placés sous le siège devant le Passager ou dans un espace de rangement fermé. Certains Bagages que le Passager souhaite garder en cabine pourront, pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté, d'exploitation ou de configuration de l'appareil, et/ou en vertu de toute réglementation imposée et/ou en vigueur dans tout Etat (de départ, de survol, de transit et de destination) à tout moment, avant le départ du vol, être refusés en cabine et devront être embarqués comme Bagages enregistrés.

Les objets définis par le Transporteur comme étant d'un poids ou d'une taille excessives, dangereux pour la sécurité ou difficiles à entreposer ne peuvent être acceptés en cabine et doivent être embarqués comme Bagages enregistrés.

Les objets fragiles et/ou que le Passager ne souhaite pas faire transporter en soute, mais dont les caractéristiques ne correspondent pas aux normes fixées par le Transporteur Aérien pour être admis en cabine, ne pourraient être acceptés en cabine que si le Transporteur Aérien en a été avisé avant l'enregistrement et y a donné son autorisation, moyennant le cas échéant un supplément tarifaire dont le Passager devra s'acquitter aux conditions tarifaires du Transporteur consultables auprès de celui-ci.

En tout état de cause, les Bagages et objets admis en cabine demeurent sous la responsabilité exclusive du Passager, sauf en cas de faute établie du Transporteur Aérien ; en pareil cas, la responsabilité du Transporteur Aérien sera limitée au montant fixée par la Convention applicable selon les cas et/ou l'article XV des présentes Conditions Générales.

#### **9-. Retrait et livraison des Bagages :**

**a)** Sous réserve des dispositions du paragraphe 4 d) du présent article VIII, le Passager retirera ses Bagages dès qu'ils seront mis à sa disposition au lieu de destination ou d'Arrêt Volontaire. Si les Bagages enregistrés ne sont pas réclamés dans un délai de trois mois, le Transporteur pourra en disposer, sans encourir aucune responsabilité envers le Passager.

**b)** Seul le porteur du Bulletin de Bagages et de l'Etiquette de Bagages remis au Passager lors de l'enregistrement du Bagage est habilité à retirer le Bagage, contre paiement de tout montant dû conformément au Contrat de Transport.

Le Transporteur Aérien n'est pas tenu de s'assurer que le porteur du Bulletin de Bagages a droit à la livraison des bagages. Il n'assume aucune responsabilité pour les pertes, dommages ou dépenses trouvant leur origine dans cette absence de vérification.

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 Bagages prévue pour l'identification, si une telle Etiquette a été délivrée, le Transporteur Aérien ne remettra le Bagage à cette personne qu'à condition qu'elle prouve que ce Bagage lui appartient.

Le Transporteur Aérien se réserve le droit d'exiger d'une telle personne qu'elle lui fournisse une garantie suffisante pour l'indemniser des pertes, dommages ou dépenses qu'il pourrait encourir à la suite d'une telle livraison.

c) L'acceptation des Bagages par le détenteur du Bulletin de Bagages ou de l'Étiquette de Bagage, sans réserve écrite de sa part lors de la livraison, constitue une présomption que les Bagages ont été livrés en bon état et conformément au Contrat de Transport.

## **10. Animaux accompagnant le Passager:**

Le transport (en soute ou en cabine) de tout animal accompagnant le Passager est soumis à l'accord préalable exprès du Transporteur Aérien sollicité à la date de Réservation ou d'achat du Billet et au moins 48 heures avant l'enregistrement ; en cas d'accord, il devra répondre notamment aux conditions suivantes :

a) Les chiens, chats, oiseaux et autres animaux domestiques acceptés au transport en soute, dont le nombre est limité par vol et par Passager, doivent être convenablement placés dans une caisse ventilée et à claire-voie ou autre caisse homologuée IATA, et accompagnés de documents en règle tels que : certificats sanitaires, de vaccinations et permis d'entrée, de transit et de destination, et/ou autres conformément aux exigences des autorités de départ, d'accueil ou de transit.

Le Passager fera en sorte que son animal soit maintenu dans une caisse ou un bagage prévu à cette fin lorsqu'il est accepté en cabine, et s'engage à ne pas l'en sortir, même partiellement pendant tout le voyage.

Selon les destinations, le transport de ces animaux peut être soumis à des conditions notamment de poids ou de contrôle sanitaire, voire à des restrictions ou interdictions, dont le Passager peut prendre connaissance auprès du Transporteur sur demande.

De même, selon les destinations et les réglementations, certaines catégories d'animaux sont interdites au transport.

Les informations y relatives peuvent être demandées au Transporteur Aérien ou à ses Agents accrédités.

b) Le poids des animaux accompagnés, y compris le poids de la caisse et de la nourriture transportée, ne sera pas compris dans la franchise de Bagages du Passager mais sera soumis au paiement par le Passager du tarif applicable aux excédents de Bagages.

c) sous réserve du respect des conditions requises dont le Passager peut prendre connaissance auprès du Transporteur, les chiens guides accompagnant les Passagers handicapés ou à Mobilité Réduite, ainsi que leur

caisse et leur nourriture durant le voyage, seront transportés gratuitement en sus de la franchise de Bagages normale conformément à la Réglementation du transporteur disponible sur demande.

d) L'admission au transport d'animaux familiers et/ou de chiens guides est notamment soumise à la condition que le Passager en assume la pleine et entière responsabilité.

En particulier, et sans que cela soit limitatif, le Transporteur Aérien n'assumera aucune responsabilité en ce qui concerne les animaux transportés frauduleusement ou de manière non conforme aux dispositions du présent article et/ ou dans le cas où ceux-ci ne seraient pas pourvus de tous les documents de sortie, d'entrée, de santé ou autres exigés pour l'entrée ou le passage dans un pays ou territoire donné. Il appartiendra exclusivement au Passager d'entreprendre les actions nécessaires pour tout animal refusé au transport et/ou à la sortie ou à l'entrée d'un Etat ou territoire, y compris au cas où le Passager se retrouvait dans l'impossibilité de voyager du fait d'un tel refus de transport et/ou de sortie ou d'entrée de son animal.

Le Passager voyageant avec de tels animaux devra rembourser au Transporteur Aérien l'ensemble des amendes, frais, pertes, réparations et tout autre montant engagés en conséquence par le Transporteur Aérien du fait de la situation ci-dessus visée.

Le Transporteur Aérien ne sera pas responsable des blessures, pertes, retards, maladies ou mort de tels animaux familiers ou chiens guides sauf si le Dommage est exclusivement imputable à sa faute prouvée.

## **Article IX : Horaires, retards et annulations de vols**

### **1- Horaires :**

a) Les vols et les Horaires de vols indiqués dans le programme du Transporteur Aérien ou sur ses guides horaire peuvent changer après la date de leur publication (ou d'émission) et n'ont pas de valeur contractuelle.

b) les Horaires de vol reproduits sur le Billet ou sur le Mémo-voyage du Passager à la date de sa Réservation ou d'achat de son Billet font partie du Contrat de Transport, sous réserve de toute modification pour des motifs indépendants de la volonté du Transporteur.

Il relève de la responsabilité du Passager de communiquer au Transporteur Aérien les informations permettant de le contacter afin que le Transporteur Aérien ou son Agent accrédité puisse l'avertir de tout changement éventuel.

## **2 - Annulation, changement d'horaire etc... :**

Le Transporteur s'efforcera de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter tout retard dans le transport des Passagers et de leurs Bagages. Dans ce cadre et afin de prévenir toute annulation de vol, le Transporteur pourra être conduit à proposer au Passager de voyager à bord d'un autre appareil ou à bord d'un vol opéré par un autre transporteur aérien, ou par tout autre moyen de transport disponible.

En cas d'annulation ou de retard excessif d'un vol par rapport à l'Horaire figurant sur le Billet et sous réserve que le Passager dispose d'un Contrat de Transport unique au sens de la Convention applicable, le Transporteur Aérien mettra en œuvre toutes les dispositions relatives à l'assistance et à l'indemnisation des Passagers selon le droit applicable, dont les informations sont accessibles sur demande au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement.

Conformément au droit applicable, le Transporteur Aérien pourra prouver que l'annulation ou le retard est dû à des circonstances extraordinaires qu'il ne pouvait éviter même si des mesures raisonnables sont prises.

## **3- Compensation pour refus d'embarquement et/ou déclassement:**

Si le Transporteur n'est pas en mesure d'attribuer une place à un Passager détenteur d'une réservation confirmée, d'un Billet en cours de validité et qui s'est dûment présenté dans les délais à l'enregistrement, il lui accordera la compensation éventuellement prévue par le droit applicable.

En cas de déclassement du Passager par rapport à la classe pour laquelle le Billet a été payé, le Transporteur Aérien lui remboursera un pourcentage du prix payé dans les conditions prévues par le droit applicable.

## **Article X : Comportement à bord**

**1-** Si un Passager, par son comportement à bord gêne, menace ou met en danger l'appareil, une personne ou des biens, empêche l'équipage de remplir ses fonctions, ne se soumet pas aux instructions et recommandations de l'équipage, notamment celles relatives à l'interdiction et/ou restriction de tabac et de drogues ou à la consommation d'alcool, à la prise de vidéos et/ou de photographies autres que personnelles, ou se conduit d'une manière entraînant ou pouvant entraîner pour les autres Passagers ou pour l'équipage, une gêne à leur confort ou à leur commodité, des dommages ou une blessure, le Transporteur Aérien pourra prendre envers ce Passager les mesures raisonnablement nécessaires afin de mettre un terme à un tel comportement, conformément aux dispositions du droit en vigueur.

**2-** Ces mesures peuvent inclure des mesures de contrainte et /ou de débarquement du Passager en cours de trajet ou dans une escale intermédiaire. Dans ce cas, le contrat de transport aérien est considéré par le Transporteur Aérien comme rompu unilatéralement par ce Passager. En cas de débarquement, le Passager est passible d'un refus de transport pour la poursuite de son voyage vers quelque point que ce soit. Le Passager débarqué pourra se voir interdire l'accès à bord des avions du Transporteur Aérien pour des voyages ultérieurs.

**3-** Pour des raisons de sécurité et/ou pour se conformer aux exigences de toute autorité gouvernementale compétente au Maroc ou à l'étranger (Etats de départ, de destination, d'escale d'un vol ou de survol), le Transporteur Aérien peut être conduit à interdire aux Passagers le transport en cabine et /ou l'utilisation de tout appareil électronique ou électrique, en ce compris, les postes de radio portatifs, jeux électroniques, matériels de transmission y compris des téléphones, portatifs ou fixes, des jeux sous contrôle radio et des postes transmetteurs émetteurs, des ordinateurs, tablettes, appareils photo, consoles de jeux ainsi que de tout autre matériel électronique ou d'enregistrement etc... Toutefois, les appareils de surdité et les stimulateurs cardiaques n'entrent pas dans ces catégories.

#### **4- Vols non-fumeurs :**

Tous les vols du Transporteur Aérien sont non-fumeurs. Il est formellement interdit de fumer à bord de ses avions.

Le Transporteur Aérien se réserve le droit d'intenter une action contre le Passager, ayant eu un comportement répréhensible à bord de l'appareil ainsi qu'en cas de non respect de l'article VII ci-dessus, y compris en réparation du préjudice subi conformément aux dispositions législatives et réglementaires.

## **Article XI : Remboursements**

### **1- Généralités :**

Certains Billets, vendus à un Tarif réduit, sont totalement ou partiellement non remboursables. Le remboursement total ou partiel d'un Billet non utilisé se fera en conformité avec la réglementation tarifaire du Transporteur Aérien ainsi que celles applicables au pays dans lequel l'achat du Billet a été effectué et/ou son remboursement demandé, selon les cas.

Les demandes de remboursement devront être effectuées auprès du Transporteur Aérien ou son Agent accrédité.

## **2. Remboursements involontaires :**

Si le Transporteur Aérien annule un vol, ou s'il fait manquer au Passager un vol en correspondance pour lequel il possédait une Réservation ou si le vol ne dessert pas le point d'Arrêt volontaire ou de destination prévu, le Passager détenant un Billet valide et qui renonce à entreprendre son voyage, pourra en obtenir un remboursement, dont le montant sera :

- Equivalent au Tarif payé si aucune partie du Billet n'a été utilisée
- Si une partie du Billet a été utilisée, un montant égal à la différence entre le Tarif payé et le Tarif effectif pour le voyage entre les points pour lesquels le Billet a été utilisé.

En cas d'interruption d'un vol entamé, suite à un cas de Force Majeure, le Billet du Passager ne sera pas remboursé mais aura sa validité prorogée conformément à la réglementation du Transporteur Aérien sauf si le Passager renonce à entreprendre son voyage.

## **3. Remboursements volontaires :**

Si le Passager est en droit de se faire rembourser son Billet valide pour des raisons autres que celles mentionnées à l'article XI. 2, le montant du remboursement sera égal :

- Au Tarif payé, déduction faite des frais de dossier ou d'annulation si aucune partie du Billet n'a été utilisée ;
- A un montant égal à la différence entre le Tarif payé et le Tarif applicable au parcours réalisé déduction faite des frais de dossier ou d'annulation si une partie du Billet a été utilisée.

## **4. Bénéficiaire du remboursement :**

**a)** Sous réserve des dispositions ci-après du présent paragraphe 4, le Transporteur Aérien sera habilité à effectuer le remboursement, soit à la personne dont le nom figure sur le Billet, soit à la personne qui a payé le Billet ou sur présentation par celle-ci d'une preuve suffisante de son identité et du paiement du Billet.

En cas de paiement par Carte Bancaire, et si la personne qui a payé le Billet est différente de la personne dont le nom figure sur le Billet, le remboursement ne pourra se faire qu'en présence physique de la personne qui a payé (titulaire de la Carte Bancaire), celle-ci devant avoir sur elle la Carte Bancaire ayant servi au paiement.

**b)** Si, à la demande de la personne qui a payé le Billet, autre que celle dont le nom figure sur ce document, le Transporteur Aérien a mentionné sur le Billet au moment de son émission qu'il existe une restriction sur le remboursement, le Transporteur Aérien n'effectuera le remboursement qu'à la personne qui a payé le Billet ou à toute personne que celle-ci mandatera.

**c)** Sauf en cas de perte du Billet, le remboursement du Billet ne pourra être effectué que contre remise au Transporteur Aérien du Coupon-passager ou du Reçu-passager ainsi que de tous les coupons de vol inutilisés.

**d)** Tout remboursement fait à une personne produisant le Coupon-passager et tous les coupons de vol inutilisés et se présentant comme la personne ayant droit au remboursement aux termes des sous-paragraphes (a) ou (b) ci-dessus, sera considéré comme valable et le Transporteur Aérien sera déchargé de toute responsabilité et de toute réclamation ultérieure à ce remboursement.

**e)** Tout remboursement fait conformément au présent paragraphe libérera le Transporteur Aérien de l'obligation de rembourser et nul n'aura le droit de réclamer un nouveau remboursement.

**f)** Le montant de tout remboursement dû par le Transporteur Aérien pour tout Billet ou partie de Billet inutilisée sera fixé selon la Réglementation du Transporteur Aérien, conformément aux paragraphes 2 et 3 du présent article (Remboursements involontaires /Remboursements volontaires) sous réserve des réglementations applicables au pays dans lequel l'achat du Billet a été effectué et/ou son remboursement demandé, selon les cas.

**g)** Remboursement de Billets perdus ou volés : En cas de perte ou de vol de tout ou partie d'un Billet, le remboursement, donnant lieu à frais de dossier payables par le Passager, sera effectué moyennant la remise par le Passager de la preuve satisfaisante de la perte ou du vol, sous réserve que le Billet ou la partie de Billet perdu ou volé n'aura pas été utilisé ou précédemment remboursé ou remplacé.

En outre, la personne à laquelle sera fait le remboursement s'engagera, dans les formes prescrites par le Transporteur Aérien, à reverser au Transporteur Aérien le montant remboursé dans le cas de fraude, sous réserve de toute autre action que le Transporteur Aérien pourrait engager conformément au droit applicable.

## **5. Droit de refuser le remboursement :**

**a)** Le Transporteur Aérien peut refuser le remboursement si la demande en est faite après l'expiration de la validité du Billet;

**b)** Le Transporteur Aérien peut refuser le remboursement d'un Billet qui a été présenté à lui-même ou aux autorités d'un pays, comme preuve d'intention de départ de pays, à moins que le Passager ne lui fournisse une preuve satisfaisante de ce qu'il a la permission de séjourner dans ledit pays ou qu'il en repartira par l'intermédiaire d'un autre transporteur ou par un autre moyen de transport ;

**c)** dans le cas d'un Billet dérobé, falsifié ou contrefait ;

**d)** dans une monnaie différente de celle dans laquelle a été effectué le paiement dudit Billet sous réserve du paragraphe 6 ci-dessous;

**e)** d'un Billet portant la mention « non remboursable » ;

**f)** d'un Billet dont le titulaire a été renvoyé à son point d'embarquement après avoir été refoulé par les autorités de destination ou de transit du voyage prévu.

## **6. Monnaie de remboursement :**

Tous les remboursements seront effectués conformément aux dispositions légales ou réglementaires en vigueur dans le pays où le Billet a été acheté ou dans le pays où le remboursement est effectué. Sous réserve de ce qui précède, les remboursements sont effectués dans la monnaie de paiement du Billet ou, au choix du Transporteur Aérien si le droit applicable ne s'y oppose pas, dans la monnaie du pays du Transporteur Aérien effectuant le remboursement ou du pays où le remboursement est effectué ou du pays dans lequel le Billet a été acheté. Dans le cas où un remboursement est accepté par le Transporteur Aérien dans une monnaie autre que la monnaie de paiement, ce paiement interviendra à des taux de change et dans les conditions prévues par la Réglementation du Transporteur.

## **7. Personnes habilités à rembourser :**

Le remboursement sera effectué uniquement par le Transporteur Aérien ayant émis le billet initialement. En cas de Billet émis par un Agent accrédité, cet Agent peut effectuer le remboursement au Passager, pour le compte du Transporteur Aérien conformément à la réglementation de celui-ci et avec son autorisation préalable.

## **Articles XII : Prestations annexes**

### **1- Par des tierces parties :**

Sous réserve du droit applicable, si, dans le cadre de la conclusion d'un Contrat de transport aérien, le Transporteur Aérien accepte de conclure des accords avec des tiers afin d'obtenir la fourniture par ces tiers de services supplémentaires, ou si le Transporteur Aérien émet un Billet ou un bon relatif au transport ou à des services autres que le transport aérien tels que des réservations d'hôtel ou de location de voiture, devant être fournis par une tierce partie, le Transporteur Aérien n'interviendra alors qu'en qualité de

mandataire et il ne sera pas responsable envers le Passager du défaut de fourniture de ces services sauf en cas de faute prouvée de sa part. Les conditions générales qui régissent les activités de ces tiers seront applicables.

## **2- Transport de surface :**

Dans le cas où le Transporteur Aérien propose un transport de surface, celui-ci est soumis à des conditions de transport et à un régime de responsabilités spécifiques, mis à la disposition du Passager sur simple demande et le Transporteur Aérien ne sera pas responsable des dommages pouvant survenir aux Passagers et/ou à leurs Bagages dans ce cadre.

## **Article XIII : Formalités administratives**

### **1- Généralités :**

a) Le Passager est seul responsable de l'obtention de tous les documents nécessaires à son voyage et à celui des personnes dont il est responsable ainsi que des animaux qu'il transporte avec lui, y compris les visas et tout permis particulier, afin d'être en conformité avec l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires en vigueur dans les pays de départ, de destination ou de transit, ainsi qu'à la Réglementation du transporteur et à ses instructions.

b) Le Transporteur Aérien n'assumera aucune responsabilité envers les Passagers qui ne seraient pas en possession de ces documents ou visas, ou n'observeraient pas les obligations visées au (a) ci-dessus.

c) Le Transporteur Aérien n'assumera aucune responsabilité pour l'aide ou les renseignements donnés par un des ses agents ou employés à tout Passager, en ce qui concerne l'obtention des documents nécessaires ou l'observation desdites dispositions législatives ou réglementaires, que ces renseignements soient donnés par écrit ou autrement.

### **2 - Documents de voyage :**

a) Le Passager devra présenter tous les documents d'entrée, de sortie et de transit, les documents sanitaires et autres exigés par les lois et/ou règlements en vigueur dans les pays concernés par le voyage, et permettra au Transporteur d'en prendre copie si besoin. Si la demande lui en est faite

par l'équipage, le Passager acceptera de lui confier son passeport ou tout document de voyage équivalent jusqu'à la fin du vol, en échange d'un reçu.

b) Le Transporteur Aérien se réserve le droit de refuser le transport à tout Passager qui ne s'est pas conformé aux lois et règlements en vigueur ou dont les documents de voyage ne semblent pas en règle, conformément à l'article VII (1.) ci-dessus.

Le Transporteur n'assumera aucune responsabilité (i) envers le Passager dont il a refusé le transport si le Transporteur a raisonnablement estimé que ce refus de transport s'imposait ou (ii) si le Passager a subi des conséquences notamment financières pour ne pas avoir respecté les réglementations applicables.

### **3- Refus d'entrée :**

Si un Passager se voit refuser l'admission sur un territoire, il devra payer tous les frais et amendes imposés de ce fait au Transporteur Aérien par les autorités locales, ainsi que le Tarif de son voyage et celui de l'éventuelle escorte policière si le Transporteur Aérien est requis par les autorités locales de ramener le Passager vers son lieu d'origine ou ailleurs.

Le Transporteur Aérien pourra utiliser, à cette fin, toute somme qui lui aurait été versée pour le transport non effectué ou toute somme appartenant au Passager et se trouvant entre les mains du Transporteur le cas échéant.

Le Tarif du Billet afférent au transport jusqu'au lieu où l'entrée a été refusée au Passager ne lui sera pas remboursé par le Transporteur Aérien.

### **4- Responsabilité du Passager pour amendes et frais de détention :**

Si le Transporteur est requis de payer ou de consigner le montant d'une amende ou d'une pénalité quelconque, ou d'engager des dépenses par suite de l'inobservation, volontaire ou involontaire, par le Passager des dispositions légales et/ou réglementaires des pays concernés par le voyage, ou du défaut de présentation des documents exigés, ou encore de la présentation de documents non conformes, le Passager devra, sur la demande du Transporteur Aérien, lui rembourser toutes sommes ainsi payées ou consignées et toutes dépenses engagées. Le Transporteur Aérien pourra utiliser pour de telles dépenses les sommes qui lui auraient été payées pour le transport non effectué ou toutes sommes appartenant au Passager qui seraient détenues par le Transporteur Aérien.

### **5- Contrôles douaniers :**

S'il y est requis, le Passager devra assister à l'inspection de ses Bagages, enregistrés ou non, par la douane ou toute autre autorité gouvernementale. Le Transporteur Aérien n'assumera aucune responsabilité pour perte ou

dommage subi par le Passager lors d'un tel contrôle ou par suite du non-respect par le Passager de la présente disposition.

## **6- Contrôle de sécurité :**

Le Passager devra se soumettre à tous contrôles de sécurité et/ou de sûreté, à la demande des autorités officielles gouvernementales, aéroportuaires ou du Transporteur Aérien ou de son Agent accrédité, ou de tout autre transporteur aérien concerné par le voyage.

## **7- Transmission des données du Passager :**

En application de l'article V (6) des présentes, le Passager autorise le Transporteur à transmettre ses données personnelles et celles concernant sa Réservation aux autorités locales et étrangères à leur demande conformément à la réglementation applicable.

## **Article XIV : Transporteurs Successifs**

Le Transport aérien à effectuer par plusieurs Transporteurs successifs, sous couvert d'un seul Billet ou de plusieurs Billets émis conjointement, est considéré, pour l'application de la Convention, comme une opération unique lorsqu'il a été envisagé par les parties comme une seule opération. Chaque transporteur étant responsable pour le transport qu'il effectue en son nom propre.

## **Article XV : Responsabilité pour Dommage**

### **1- Considérations générales :**

a) La responsabilité du Transporteur Aérien sera déterminée par les Conditions Générales du Transporteur Contractuel, émetteur du Billet. Si d'autres compagnies aériennes sont impliquées dans le voyage, leur responsabilité sera soumise à leurs propres conditions générales de transport.

Le transport effectué sous couvert des présentes Conditions Générales de Transport est soumis aux règles et limitations de responsabilité édictées par la Convention. Le régime de responsabilité décrit ci-dessous est pris en application de la Convention applicable selon le cas, et le cas échéant des Accords IATA tels que définis à l'article 1 des présentes Conditions Générales de Transport.

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

- la responsabilité du Transporteur Aérien est limitée au Dommage survenu au cours du transport aérien pour lequel son Code de Désignation est mentionné sur le Billet ou le Coupon de vol correspondant au vol. Le Transporteur Aérien qui émet un Billet ou qui enregistre un Bagage pour le compte d'un autre Transporteur Aérien n'agit qu'à titre de mandataire de ce dernier. Toutefois, en ce qui concerne les Bagages enregistrés, le Passager a un droit de recours contre le premier ou le dernier transporteur intervenant dans son voyage.
- le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les Dommages résultant de l'observation par lui de toutes dispositions légales ou réglementaires ou de l'inobservation par le Passager de ces mêmes dispositions.
- la responsabilité du Transporteur Aérien ne pourra excéder le montant des Dommages directs prouvés. En conséquence, le Transporteur Aérien ne sera pas responsable des Dommages indirects ou de toute forme de Dommage non compensatoire.
- Le Contrat de Transport, y compris les Conditions Générales de Transport et toutes les exclusions ou limitations de responsabilité qui y sont mentionnées s'appliqueront et bénéficieront aux Agents accrédités du Transporteur, ses employés et ses mandataires agissant dans l'exercice de leurs fonctions, ses représentants et au propriétaire de l'avion utilisé par le Transporteur Aérien ainsi qu'aux agents, employés et représentants de ce propriétaire. Le montant global recouvrable sur les personnes susmentionnées ne pourra excéder le montant de la responsabilité du Transporteur Aérien.
- Dans le cas où un acte ou omission préjudiciable du Passager et/ou de ses ayants droit a causé un Dommage ou a contribué à sa survenance, la responsabilité du Transporteur Aérien à l'égard de cette ou ces personne (s) sera écartée en tout ou en partie, selon le droit en vigueur.

b) Sauf disposition contraire expresse, aucune des présentes Conditions Générales de Transport n'emporte renonciation à l'une des exclusions ou limitations de responsabilité du Transporteur Aérien ou du propriétaire de l'appareil utilisé par le Transporteur Aérien, édictées par la Convention ou par les lois applicables.

## **2- Dispositions applicables aux vols internationaux :**

### **A) Dommages corporels**

## **I. Domaine de responsabilité du transporteur :**

En conformité avec l'article 17 de la Convention, le Transporteur Aérien est responsable du préjudice survenu en cas de mort, ou de lésion corporelle subie par un Passager par cela seul que l'accident qui a causé la mort ou la lésion s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement, sous réserve des cas d'exonération de responsabilité.

## **II. Exonérations de responsabilité du Transporteur Aérien :**

Le Transporteur Aérien ne sera pas responsable du préjudice s'il apporte la preuve :

- que le décès, les blessures ou toute autre lésion corporelle résulte de l'état de santé, physique ou mental, du Passager antérieur à son embarquement à bord de l'appareil ;
- que le Dommage a été causé en tout ou en partie par la négligence ou un autre acte ou omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle tient ses droits en application de l'article 20 de la Convention;
- que le Dommage n'est pas dû à la négligence, à un autre acte ou omission préjudiciable du Transporteur Aérien, de ses préposés ou de ses mandataires lorsque le montant du Dommage excède 128.821 Droits de Tirage Spéciaux par Passager conformément à l'article 21 §2(a) de la Convention de Montréal si celle-ci est applicable;
- que le Dommage résulte uniquement de la négligence, d'un autre acte ou omission préjudiciable d'un tiers lorsque le montant du Dommage excède 128.821 Droits de Tirage Spéciaux par Passager conformément à l'article 21 §2(b) de la Convention de Montréal si celle-ci est applicable.

## **III. Montant du Dommage réparable :**

Le montant de la responsabilité du Transporteur Aérien en cas de mort, de blessures ou de toute autre lésion corporelle d'un Passager, au sens du paragraphe 1 ci-dessus, n'est soumis à aucune limitation, sous réserve de la Convention applicable. Le Dommage sera indemnisé en fonction de l'évaluation du préjudice direct du Passager par accord amiable, par voie d'expertise ou par les tribunaux compétents. Dans le cadre des présentes dispositions, le Transporteur Aérien n'indemniserá le Passager qu'au-delà des montants perçus par ce dernier au titre du régime social auquel il est affilié et seulement pour les Dommages compensatoires.

Dans les conditions définies par le droit applicable, le Transporteur Aérien pourra, en cas de décès ou de lésion corporelle résultant d'un accident

aérien, verser une avance sur indemnisation à la victime ou à ses ayants-droits pour leur permettre de faire face à leurs besoins financiers immédiats en proportion du préjudice matériel subi. Cette avance ne sera pas inférieure à l'équivalent de 16 000 Droits de Tirage Spéciaux en cas de décès. Sous réserve du droit en vigueur, cette avance sera payée dans les 15 jours de l'identification du ou des ayant(s) droit du Passager décédé. Le versement de pareille avance ne vaudra pas reconnaissance de responsabilité, et la somme versée sera déduite du montant définitif de l'indemnisation due. Elle pourrait être remboursable au cas où elle aurait été versée à une personne qui n'avait pas droit à indemnisation.

## **VI. Le transporteur se réserve tout droit de recours et de subrogation contre tout tiers**

### **B) Retard**

#### **I. Caractéristiques du Dommage réparable :**

Le Dommage direct prouvé et résultant directement d'un retard est réparable. Le Passager doit établir l'existence du Dommage causé directement par le retard.

#### **II. Etendue de la responsabilité du Transporteur Aérien :**

Le Transporteur Aérien n'est pas responsable du Dommage résultant du retard s'il prouve que lui, ses préposés ou ses mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le Dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre. Le Transporteur Aérien ne sera pas responsable du Dommage causé par le retard si ce retard est imputable au Passager ou si ce dernier y a contribué : en d'autres termes, si le Dommage résulte totalement ou partiellement de la négligence, d'un acte ou d'une omission préjudiciable du Passager.

#### **III. Etendue de la réparation :**

En cas de Dommage subi par des Passagers résultant d'un retard, la responsabilité du Transporteur Aérien, est plafonnée à 5346 Droits de Tirage Spéciaux par Passager si la Convention de Montréal est applicable. Le montant de la réparation sera déterminé en fonction du Dommage prouvé par le Passager.

En cas de Dommage causé par le retard à la livraison des Bagages enregistrés, la responsabilité du Transporteur est plafonnée à 1288 Droits de Tirage Spéciaux par Passager si la Convention de Montréal est applicable. Le Transporteur Aérien pourra dédommager forfaitairement le Passager pour lui permettre de couvrir les frais de première nécessité.

## **C) Bagages**

### **I. Principe :**

Au terme de l'article 17 de la Convention, le Transporteur Aérien est responsable du Dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de Bagages enregistrés lorsque le fait qui a provoqué le Dommage s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle le Transporteur Aérien avait la garde des Bagages enregistrés.

### **II. Exonération de responsabilité du Transporteur Aérien :**

Le Transporteur Aérien n'est pas responsable des Dommages survenus aux Bagages d'un Passager lorsque ces Dommages résultent de la nature ou du vice propre de ces Bagages et/ou lorsque le Passager y a contribué en tout ou en partie par sa négligence, un acte ou une omission.

Tout Passager, dont les biens contenus dans ses Bagages sont la cause du préjudice à une autre personne ou au Transporteur, devra indemniser le Transporteur Aérien pour les pertes subies et les dépenses encourues de ce fait.

### **III. Montant du dommage réparable :**

Pour les bagages enregistrés, et à l'exception d'actes ou d'omission faits avec l'intention de causer un dommage ou imprudemment et avec la conscience qu'un dommage pourrait en résulter, la responsabilité du Transporteur Aérien en cas de dommage prouvé sera limitée à 1288 Droits De Tirage Spéciaux si la Convention de Montréal est applicable. Si une Déclaration Spéciale d'Intérêt a été effectuée, lors de l'enregistrement des Bagages dans les conditions prévues à l'article VIII-7, par le Passager qui aura acquitté les frais supplémentaires correspondants, la responsabilité du Transporteur Aérien sera plafonnée à la somme déclarée à moins que le Transporteur Aérien ne prouve que cette valeur est supérieure à l'intérêt réel du Passager à la livraison.

Pour les Bagages non enregistrés admis à bord, la responsabilité du Transporteur Aérien ne pourra être recherchée par le Passager ou engagée que si ce dernier rapporte la preuve de la faute du Transporteur Aérien. Cette responsabilité sera alors limitée à 1288 Droits de Tirage Spéciaux si la Convention de Montréal est applicable.

### **D) Droit applicable :**

Dans tous les cas où la Convention de Montréal ne serait pas applicable, il sera fait application du droit applicable.

Lorsque le système de la Convention de Varsovie s'applique, les limites de responsabilité applicables sont les suivantes:

1. 16 600 Droits de Tirage Spéciaux en cas de décès ou de blessures corporelles si le Protocole de La Haye attaché à la Convention est applicable, ou 8 300 Droits de Tirage Spéciaux si seule la Convention est applicable.
2. 17 Droits de Tirage Spéciaux par kilo pour perte ou détérioration ou retard de livraison de Bagages enregistrés, et 332 Droits de Tirage Spéciaux pour des Bagages non enregistrés.
3. Le Transporteur peut également être responsable pour les préjudices résultant de retard.

Des informations supplémentaires peuvent être obtenues auprès du Transporteur Aérien quant aux limites de responsabilité applicables à un Transport Aérien donné.

### **3- Dispositions applicables aux vols intérieurs :**

- a) Pour les vols à l'intérieur du territoire marocain, le régime applicable à la responsabilité du Transporteur Aérien pour Dommage est celui décrit pour les vols internationaux ci-dessus, par application de la loi marocaine n°40.13 du 24 mai 2016 portant code de l'aviation civile.
- b) Pour les vols intérieurs dans un autre Etat que le Maroc, le régime applicable à la responsabilité du Transporteur Aérien pour Dommage dépend de la loi ou de la réglementation de l'Etat concerné.

### **4- Délais de protestation et d'action en responsabilité**

#### **a) Notification des protestations pour Bagages :**

La réception des Bagages enregistrés sans protestation par le Passager dans les délais constitue présomption, sauf preuve contraire dont la charge incombe au Passager, que le ou les Bagage(s) ont été livré(s) en bon état et conformément au Contrat de Transport.

Tout Bagage manquant doit impérativement être signalé au Transporteur Aérien dès l'arrivée du vol.

Toute déclaration de perte de Bagage effectuée ultérieurement ne sera pas prise en compte. En cas de dommages causés aux Bagages enregistrés (destruction, avarie) et conformément aux dispositions de la Convention applicable, une protestation écrite doit être formulée auprès du Transporteur Aérien dans les plus brefs délais et, au plus tard, dans un délai de sept (7) jours à dater de la réception des Bagages par le Passager. En cas de retard, le délai sera porté à vingt et un (21) jours à dater du jour où les Bagages ont été mis à la disposition du Passager. Dès réception de la protestation, le

Transporteur Aérien établira un "constat de dommage ou de perte" éventuellement assorti de réserves. Dans le cas où un accord amiable n'a pu être conclu entre le Transporteur Aérien et le Passager, ce dernier pourra saisir la juridiction compétente dans le délai de deux (2) ans à compter de la date d'arrivée à destination de l'aéronef ou de la date à laquelle il aurait dû arriver.

#### **b) Action en responsabilité pour les Passagers :**

Toute action en responsabilité contre le Transporteur Aérien doit être intentée, sous peine de déchéance, dans un délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination ou du jour où l'avion aurait dû arriver. Le mode de calcul du délai est déterminé par la loi du tribunal saisi.

**c)** Toutes réclamations mentionnées ci-dessus doivent être faites par écrit dans les délais indiqués.

### **Article XVI : Modifications et suppressions**

Aucun agent, employé ou représentant du Transporteur Aérien n'est autorisé à modifier ou supprimer l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Transport, ni à y renoncer.

### **Article XVII : Autres conditions**

Le transport des Passagers et de leurs Bagages est aussi réalisé conformément à d'autres réglementations et conditions applicables ou adoptées par le Transport Aérien. Ces réglementations et ces conditions périodiquement modifiées sont importantes et concernent notamment : le transport des enfants mineurs non accompagnés, des femmes enceintes et des Passagers malades.

Les informations y relatives sont accessibles sur simple demande au Transporteur Aérien.

### **Article XVIII : Loi compétente**

Les présentes Conditions Générales de Transport ainsi que tout Contrat de transport sont soumis à la loi marocaine notamment quant à leur interprétation et exécution.

