

Conditions générales de transport des passagers et des bagages (CGTs par avion)

Munich, août 2026

Éditeur : Lufthansa City Airlines GmbH

Article 1 - Définitions

Article 2 - Champ d'application

Article 3 - Billets

Article 4 - Tarifs, taxes, frais et charges

Article 5 - Réservations

Article 6 - Enregistrement et embarquement

Article 7 - Limites et refus de transport

Article 8 - Bagages

Article 9 - Horaires des vols, retards et annulations de vol

Article 10 - Remboursements

Article 11 - Comportement à bord

Article 12 - Prestations supplémentaires

Article 13 - Formalités administratives

Article 14 - Responsabilité en cas de dommages

Article 15 - Rubriques

Article 16 - Autres conditions

Article 17 - Bureau de conciliation des consommateurs

Article 1 - Définitions

Sauf indication contraire du libellé ou du contexte, les expressions suivantes ont le sens défini ci-après :

Nous

fait référence à Lufthansa City Airlines GmbH.

Vous

désigne toutes personnes qui sont passagers (cfr. également la définition du terme « passager »).

Classe de voyage

désigne la Economy Class et/ou Business Class.

Réservation

comprend toutes les informations relatives au transport prévu.

Coupon

est la partie du billet qui donne au passager le droit de voyager sur un tronçon individuel.

Passager

fait référence à toute personne en possession d'un billet qui est transportée ou doit être transportée à bord d'un avion avec notre accord.

Billet

confirmation numérotée d'un vol payé enregistrée électroniquement et documentée par un reçu de billet (reçu passager). « Billet d'avion » et « billet » sont utilisés comme synonymes dans ce qui suit.

Interruption de vol

désigne une interruption dans un trajet demandé par un passager à un endroit situé entre le lieu de départ et le lieu de destination, et qui a été approuvée par nous à l'avance.

Reçu bagage

désigne la partie d'un billet qui concerne le transport de vos bagages enregistrés.

Transport aérien

désigne le transporteur qui transporte le passager et/ou ses bagages, indiqué sur le billet et dont le code du transporteur aérien figure sur le billet.

Heure limite d'enregistrement

désigne l'heure indiquée par nous ou le transporteur aérien concerné, à laquelle vous devez avoir terminé vos formalités d'enregistrement et être en possession d'une carte d'embarquement.

Domages

incluent le décès, les blessures corporelles, les pertes dues à des retards, les pertes ou autres dommages de toute sorte découlant de, ou en lien avec le transport sur des vols, ou avec tout autre service fourni par le transporteur.

DTS

désignent les Droits de Tirage Spécial, tels que définis par le Fonds Monétaire International.

Jours

désignent des jours de calendrier complets, y compris les dimanches et les jours fériés ; en vue de la notification, nous ne comptons pas le jour où la notification est envoyée ; dans le but de déterminer la période de validité d'un billet, nous comptons le jour de l'émission du billet, ou le jour du départ.

Article 2 - Champ d'application

Généralités

2.1. Les présentes Conditions Générales de Transport s'appliquent aux vols portant le code "VL" sur le billet.

Le paragraphe 2.2. et 2.3 ont été supprimés

Article 3 - Billets

Généralités

3.1.

3.1.1. Nous n'assurons le transport que du passager désigné sur le billet lorsqu'il existe une réservation confirmée. Nous nous réservons le droit de refuser le transport si le passager n'est pas en mesure de prouver son identité.

3.1.2. Les billets ne sont pas transférables.

3.1.3. Les conditions de remboursement des billets sont régies par les dispositions tarifaires en vigueur au moment de l'émission du billet. Veuillez choisir le tarif qui convient le mieux à vos exigences. Il peut être conseillé de souscrire une assurance d'annulation de voyage.

Durée de validité

3.2

3.2.1. Sauf indication contraire figurant sur le billet, les conditions ou tarifs applicables suivantes, (qui peuvent limiter la durée de validité d'un billet en fonction des informations qu'il contient), un billet est valable pour :

3.2.1.1. un an à compter de la date d'émission, ou

3.2.1.2. un an à partir de la date de départ prévue du voyage, à condition qu'il ait lieu dans l'année qui suit la date d'émission du billet.

Modifications à la demande du passage

3.3.

(les paragraphes 3.3.1. et 3.3.2. ont été supprimés)

3.3.3. Si vous avez choisi un tarif qui exige que les vols soient effectués dans un ordre séquentiel fixe, veuillez noter que si le vol n'est pas utilisé pour tous les trajets, ou n'est pas effectué dans l'ordre séquentiel figurant sur le billet avec des détails de voyage par ailleurs inchangés, nous recalculerons le prix du billet sur la base de l'itinéraire modifié. Le tarif sera déterminé sur la base de ce que vous auriez dû payer pour le trajet en question, dans le même groupe tarifaire que le jour de votre réservation. Ce tarif peut être supérieur ou inférieur au tarif payé initialement.

Si le groupe tarifaire que vous avez réservé à l'origine n'est pas disponible pour le changement d'itinéraire le jour de la réservation, le groupe tarifaire le plus abordable disponible pour votre itinéraire modifié sera utilisé comme base du calcul.

Si un tarif plus élevé est déterminé au moment de la réservation de l'itinéraire modifié, nous facturerons la différence en tenant compte du tarif déjà payé. Veuillez noter que nous pouvons modifier les conditions du transport selon que vous avez ou non payé cette différence de prix.

Si vous disposez d'un billet remboursable, tel que défini dans les conditions tarifaires, et que vous n'avez toujours pas été en mesure de terminer un trajet de ce billet, vous pouvez demander le remboursement du prix du billet conformément aux conditions tarifaires. Cela signifie que vous renoncerez à votre droit au transport.

L'Article 3.3.4. s'applique au transport de passagers ayant leur résidence habituelle en Allemagne ou dont le lieu de départ ou de destination se trouve en Allemagne, comme indiqué dans la réservation. L'Article 3.3.5. s'applique au transport de passagers résidant en Autriche.

3.3.4. Les conditions suivantes s'appliquent au transport de passagers ayant leur résidence habituelle en Allemagne ou dont le lieu de départ ou de destination se trouve en Allemagne, comme indiqué dans la réservation :

Si vous avez choisi un tarif qui exige que les vols soient effectués dans un ordre séquentiel fixe, veuillez noter que si le vol n'est pas utilisé pour tous les trajets, ou n'est pas effectué dans l'ordre séquentiel figurant sur le billet avec des détails de voyage par ailleurs inchangés, nous recalculerons le prix du billet sur la base de l'itinéraire modifié, conformément à l'Article 3.3.3. Cela ne s'applique pas si vous avez un empêchement, en raison d'un cas de force majeure, d'une maladie ou de tout autre motif qui est survenu après la réservation et nécessite ou justifie un écart par rapport à l'ordre séquentiel du billet, pour le début du transport sur tous les trajets ou l'ordre indiqué sur le billet. Vous devez dans ce cas nous transmettre sans délai ces motifs, dès que vous en avez connaissance, et prouver qu'au moment de la réservation, vous souhaitiez voyager sur tous les trajets ou dans l'ordre indiqué sur le billet, et que l'utilisation de tout trajet individuel est due à des circonstances survenues après la réservation et qui nécessitent ou justifient un écart par rapport à l'ordre séquentiel du billet. Le moyen le plus rapide de nous joindre est de remplir le **formulaire** dédié. Si vous n'êtes pas en mesure de fournir une preuve avant le décollage, vous devrez payer toute différence par rapport au tarif plus élevé déterminé conformément à l'Article 3.3.3. avant le départ. Si nous ne recevons pas de paiement, nous vous facturerons la différence après le transport. Dans cette optique, vous devez nous fournir votre adresse avant le départ et vérifier son exactitude (par exemple, en présentant une pièce d'identité officielle) afin que nous puissions réclamer la différence par la suite. Veuillez noter que nous pouvons rendre le transport dépendant a) de la réception du

paiement du montant de la différence avant le départ ou b) du fait que vous nous avez fourni ou non votre adresse avant le départ et vérifié son exactitude. La différence ne sera pas calculée rétroactivement si vous fournissez une preuve des raisons des changements au niveau de l'ordre séquentiel du billet immédiatement après le transport. Dans ce cas, nous rembourserons aussi tout paiement supplémentaire de la différence déjà calculée. Pour fournir une preuve, le moyen le plus rapide de nous joindre est de remplir le **formulaire dédié**.

3.3.5. Les conditions suivantes s'appliquent au transport de passagers résidant en Autriche :

Si vous avez choisi un tarif qui exige que les vols soient effectués dans un ordre séquentiel fixe, veuillez noter que si le vol n'est pas utilisé pour tous les trajets, ou n'est pas effectué dans l'ordre séquentiel figurant sur le billet avec des détails de voyage par ailleurs inchangés, nous recalculerons le prix du billet sur la base de l'itinéraire modifié, conformément à l'Article 3.3.3. La présente disposition ne s'applique pas si vos projets de voyage ont simplement changé ou si vous avez un empêchement en raison d'un cas de force majeure, d'une maladie ou pour un autre motif dont vous n'êtes pas responsable, pour le début du transport sur tous les trajets ou dans l'ordre indiqué sur le billet d'avion. Dans la mesure du possible, veuillez nous informer des raisons de ces changements dès que vous en avez connaissance.

Pénalité contractuelle en cas de changement non autorisé de classe de voyage

3.4. Les billets permettent à leur détenteur d'être transporté uniquement dans la classe de voyage indiquée sur le billet. Le passage à une classe de voyage supérieure à la demande du passager constitue une modification du contrat et nécessite notre accord explicite. En cas d'accord, le paiement intégral de la différence de prix doit être effectué avant le début du voyage. Tout changement non autorisé vers une classe de voyage supérieure est interdit et le refus d'un passager d'occuper le siège qui lui a été attribué constitue une rupture de contrat qui nous donne le droit de refuser de transporter le passager. S'il nous est impossible ou déraisonnable de refuser le transport au moment de la rupture du contrat, une pénalité contractuelle sera exigible. La partie responsable de la pénalité contractuelle est la personne qui a réservé le vol. En cas de réservation pour un tiers, la personne qui effectue la réservation doit assumer la responsabilité du comportement du tiers fautif. Le montant de la pénalité contractuelle est équivalent à la différence de tarif entre le prix total payé pour le transport et le prix total minimum qui devrait être payé le jour du transport pour un transport dans la classe de voyage supérieure non autorisée, plus un supplément de 50 % de la différence de tarif. Nous pouvons également refuser tout transport ultérieur du passager.

Réservations abusives

3.5.

3.5.1 Une réservation abusive est réputée exister si, au moment de la réservation, le passager n'a pas l'intention sérieuse d'utiliser ou n'est pas prêt à utiliser le transport garanti dans le billet, mais effectue la réservation uniquement dans l'attente d'un refus d'embarquement, d'une annulation ou d'un retard important au sens des articles 4 à 6 du règlement (CE) n° 261/2004 afin d'avoir droit à une indemnisation en vertu de l'article 7 du règlement (CE) n° 261/2004.

3.5.2 S'il existe des indications objectivement reconnaissables de comportement abusif au sens de la Section 3.5.1, telles que des réservations systématiques ou répétées sans réellement voyager, nous sommes en droit de prendre les mesures appropriées. En particulier, nous pouvons annuler la réservation concernée, refuser l'embarquement au passager ou l'empêcher de réaliser de futures réservations. Nous informerons le passager de ces mesures et de leurs raisons.

3.5.3 En cas d'abus manifeste au sens de la Section 3.5.1, nous nous réservons le droit de refuser de verser une indemnisation conformément à l'Article 7 du Règlement (CE) n° 261/2004. Cela s'applique exclusivement à ces cas d'abus et ne constitue pas une exclusion générale des droits légaux des passagers aériens. Chaque cas individuel est examiné conformément à la législation applicable.

Article 4 - Tarifs, taxes, frais et charges

Prix final

4.1. Le prix final est le prix incluant les taxes, les frais et les charges.

Tarifs

4.2. Le prix à payer couvre les frais de transport depuis l'aéroport du lieu de départ effectif jusqu'à l'aéroport de la destination finale effective. Le tarif peut inclure les suppléments prélevés par la compagnie aérienne.

Taxes, frais de service et suppléments

4.3. L'ensemble des taxes, frais et autres charges applicables imposés par l'État, les autorités locales, toute autre autorité ou l'exploitant de l'aéroport à l'égard du passager ou des services fournis au passager restent, en plus du billet, à votre charge. Lors de l'achat de votre billet, vous serez informé de ces taxes, redevances et autres frais qui ne sont pas inclus dans le tarif. Ceux-ci sont également indiqués séparément sur votre billet.

Article 5 - Réservations

Conditions de reservation

5.1.

5.1.1. Chaque coupon de vol ne sera accepté que pour le transport dans la classe de voyage qui y est spécifiée, à la date et pour le vol correspondant à la réservation de siège que vous avez effectuée. Pour les billets sans réservation de siège, celui-ci pourra être réservé ultérieurement si un siège est disponible sur le vol souhaité.

5.1.2. Nous, ou l'un de nos agents agréés, enregistrerons votre/vos réservation(s). Sur demande, nous vous enverrons un reçu passager.

5.1.3. Certains tarifs sont soumis à des conditions qui limitent votre droit de modifier ou d'annuler vos réservations.

(Le paragraphe 5.2. a été supprimé.)

Données à caractère personnel

5.3. Nous traitons vos données à caractère personnel conformément à toutes les réglementations pertinentes en matière de confidentialité des données et uniquement aux fins suivantes : effectuer des réservations de vol, acheter des billets, obtenir des services supplémentaires, rembourser et modifier les réservations et services supplémentaires, développer et fournir des services, faciliter les procédures d'immigration et d'entrée, ainsi que mettre les informations associées à l'organisation de votre voyage à la disposition des organismes gouvernementaux compétents et d'autres compagnies aériennes, ou d'autres prestataires des services susmentionnés.

Réservation de siège (à l'avance)

5.4.

5.4.1. Vous avez la possibilité de réserver des sièges à l'avance sur certains vols Lufthansa City Airlines. Dans le cadre de cette prestation et sous réserve de disponibilité, vous pouvez opter pour une catégorie de siège spécifique (couloir, hublot ou milieu, siège avec davantage d'espace pour vos jambes). Ce service est payant pour certaines classes de réservation, en fonction du type de siège. Les prix peuvent varier en fonction de la catégorie de siège, de la date et du type de réservation, du vol et de l'itinéraire. Vous n'êtes pas obligé de réserver des places à l'avance. De plus amples informations sont disponibles sur la page **Réservation de sièges**.

5.4.2. Si vous décidez de ne pas payer pour réserver un siège, un siège vous sera attribué gratuitement lors de l'enregistrement. Les modifications apportées à un siège déjà sélectionné ou attribué peuvent entraîner des frais en fonction du tarif sélectionné. Lorsque vous utilisez le service « enregistrement automatique », vous pouvez, à la fin de la procédure, choisir un autre siège que celui qui vous a été attribué. Cela peut entraîner des frais en fonction du tarif, à condition que d'autres sièges soient encore disponibles. Cependant, nous ne pouvons pas garantir des sièges spécifiques ni la disponibilité d'une catégorie de sièges spécifique.

5.4.3 Si vous réservez à nouveau votre vol, votre réservation de siège existante sera annulée et vous pourrez effectuer une nouvelle réservation de siège, qui peut coûter plus cher en fonction du tarif, de la catégorie de siège, de l'heure de la nouvelle réservation et de l'itinéraire du vol.

5.4.4 Nous nous réservons le droit d'attribuer ou de réattribuer des sièges à tout moment, même après l'embarquement. Une telle mesure peut être nécessaire pour des raisons opérationnelles, de sûreté ou de sécurité. Si vous avez payé la réservation d'un siège à l'avance et que votre vol est annulé, ou si le siège est réattribué pour des raisons de sécurité ou d'exploitation, nous vous rembourserons le coût de la réservation du siège. Selon votre tarif, vous ne serez pas remboursé(e) si vous ne prenez pas le vol de votre plein gré, si vous modifiez votre réservation ou achetez un surclassement pour une autre classe de voyage, ou si vous avez donné des informations incorrectes sur votre capacité à utiliser un siège situé au niveau d'une issue de secours.

Article 6 - Enregistrement et embarquement

6.1. Les délais d'enregistrement varient d'un aéroport à l'autre. Nous vous recommandons de vous renseigner sur ces délais d'enregistrement et de les respecter. Nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation si vous ne respectez pas les délais d'enregistrement. Nous vous informerons, ou l'agence de voyage émettrice du billet, de l'heure limite d'enregistrement pour le premier segment de vol. Les heures limites d'enregistrement pour nos vols peuvent être consultées directement sur notre page internet, ou auprès de l'agence de voyage qui a émis le billet. Sauf disposition contraire, l'heure limite d'enregistrement est fixée au moins 45 minutes avant l'heure de départ prévue du vol.

6.2. Vous devez être présent à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure que nous vous aurons indiquée au moment de l'enregistrement.

6.3. Nous avons le droit d'annuler votre réservation si vous n'arrivez pas à la porte d'embarquement à l'heure.

Article 7 - Limites et refus de transport

Droit de refuser le transport

7.1. Nous pouvons librement décider de refuser de vous transporter si nous vous avons notifié par écrit, avant votre réservation, qu'il vous est interdit de monter à bord de nos avions à compter de la date de cette notification écrite. Cela peut se produire si vous avez enfreint les règles de conduite énoncées aux articles 7 et 11 lors d'un vol précédent et que votre transport est donc devenu inacceptable. En outre, nous pouvons également refuser de vous transporter si

7.1.1 cette mesure est nécessaire pour des raisons de sûreté et de sécurité ou d'ordre public, ou pour prévenir toute violation des lois, réglementations ou exigences légales applicables de tout État vers lequel ou à partir duquel un vol arrive, part ou est survolé ; ou

7.1.2 si le fait de vous transporter peut, dans une large mesure, avoir des conséquences négatives sur la sécurité, la santé ou le confort des autres passagers à un degré significatif ; ou

7.1.3 si votre conduite, votre état ou votre état mental ou physique, y compris les effets d'une consommation d'alcool ou de drogue, sont tels que vous représentez un danger pour vous-même, les autres passagers ou les membres d'équipage ; ou

7.1.4 si, au cours d'un vol précédent, vous vous êtes comporté d'une manière qui enfonce gravement nos règles de conduite et que nous avons des raisons de croire que ce comportement pourrait se répéter ; ou

7.1.5. si vous avez refusé de vous soumettre à un contrôle de sécurité ; ou

7.1.6. si vous n'avez pas payé le prix final applicable ; ou

7.1.7. si vous n'êtes pas en possession des documents de voyage nécessaires pour entrer au point de destination, ou vous refusez de les présenter à l'équipage malgré la demande qui vous en a été faite ; ou

7.1.8 si vous présentez un billet que vous avez obtenu ou reçu de manière illégale ou en violation des conditions générales de participation au programme Miles & More, qui a été signalé comme perdu ou volé, qui est une contrefaçon ou si vous ne pouvez pas prouver votre identité comme celle du passager figurant sur le billet ; ou

7.1.9 si vous ne vous conformez pas à nos réglementations de sécurité ; ou

7.1.10. si vous ne respectez pas l'interdiction de fumer en vigueur dans tous nos avions, lors de l'embarquement et à bord, et si vous ne respectez pas l'interdiction d'utiliser des appareils électroniques à bord.

Transport d'enfants

7.2.

7.2.1. Les enfants de moins de cinq ans ne peuvent voyager que s'ils sont accompagnés d'un adulte âgé de 18 ans ou plus. Le transport de mineurs non accompagnés âgés de 5 à 12 ans doit faire l'objet d'une déclaration préalable par téléphone auprès du Lufthansa City Service Center et est soumis au tarif publié dans chaque cas et aux dispositions publiées à cet égard.

7.2.2. Les enfants peuvent également voyager dans un siège enfant, fixé à un siège de l'avion ; pour les enfants de moins de 2 ans, vous devez réserver un siège supplémentaire. Vous devez attacher le siège pour enfant pendant l'intégralité du vol en utilisant la ceinture du siège de l'avion. Le siège enfant doit être adapté à une utilisation à bord d'un avion. Lorsque cela n'est pas le cas, nous pouvons refuser de transporter le siège enfant en cabine. Nous déclinons toute responsabilité pour les conséquences d'un siège enfant mal fixé, pour son mauvais fonctionnement ou pour le non-respect des instructions.

Article 8 - Bagages

Franchise bagage et excédent de bagages

8.1. Les limites de franchise bagage sont basées sur les tarifs publiés au moment de la réservation du vol. Vous devrez payer des frais pour le transport des bagages dépassant le volume de votre franchise bagage et pour les bagages spéciaux. Le poids de chaque bagage ne doit pas dépasser 32 kilogrammes.

Bagages confiés par des étrangers

8.2. Le transport de bagages que vous avez reçus de la part d'inconnus n'est pas autorisé sur nos vols, qu'il s'agisse de bagages à main ou de bagages enregistrés.

Articles non acceptés comme bagages

8.3.

8.3.1. Les articles suivants ne peuvent ni être placés dans vos bagages enregistrés, ni être enregistrés comme bagage :

8.3.1.1. Des articles qui sont susceptibles de constituer un danger pour l'avion, les personnes ou les biens à bord, comme ceux spécifiés dans les « réglementations sur les marchandises dangereuses » de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) : instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses, dans les réglementations sur les marchandises dangereuses de l'Association du transport aérien international (IATA) et dans nos propres réglementations de transport (de plus amples informations sont disponibles sur demande et sur notre page Internet **Marchandises dangereuses | Lufthansa**) ;

8.3.1.2. Des articles dont le transport est interdit par les lois ou règlements en vigueur dans le pays de départ ou de destination, ou dans tout pays survolé.

8.3.1.3. Des articles dangereux, nuisibles ou inadaptés au transport en raison de leur poids, taille ou forme, ou en raison de leur caractère périssable, fragile, délicat ou sensible. De plus amples informations sur les articles interdits sont disponibles sur demande et sur notre page Internet **Marchandises dangereuses | Lufthansa**.

8.3.2. Il est interdit de transporter des armes de guerre en tant que bagage. Seul le transport des armes à feu et des munitions destinées à la chasse et au sport, ou des armes de service, ainsi que des munitions de classe de danger 1.4S avec UN0012 ou UN0014 est autorisé en tant que bagage enregistré conformément à nos conditions. Chaque arme doit être sécurisée, déchargée et conditionnée dans un contenant de transport verrouillé, solide et rigide, prévu à cet effet, par exemple en bois, en métal, en matériau à coque dure ou en polystyrène. Le transport de munitions est soumis aux réglementations sur les marchandises dangereuses de l'OACI et de l'IATA mentionnées au paragraphe 8.3.1.1. ci-dessus. Vous devez présenter à la fois les armes à feu et les munitions pour inspection avant qu'elles ne soient acceptées.

8.3.3. Le transport des instruments et armes contondants, comme les armes à feu anciennes, épées, couteaux ou autres objets similaires est autorisé en tant que bagage enregistré à notre discrétion, mais ces articles sont interdits dans la cabine de l'avion. Le transport des articles utilisés pour l'auto-défense, tels que les paralyseurs/shockers électriques, et les substances ou produits chimiques incapacitants, comme les « gouttes KO GHB », le macis, les sprays au poivre, les sprays au capsicum, les gaz lacrymogènes, les sprays à l'acide et les sprays de défense contre les animaux, est interdit en tant que bagage.

8.3.4. Si, malgré les interdictions susmentionnées, vos bagages contiennent un quelconque article mentionné aux alinéas 8.3.1, 8.3.2 et 8.3.3, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration de ces articles.

8.3.5. Vous ne devez pas mettre d'argent, de médicaments, de clés, de bijoux, de métaux précieux, de titres négociables, de titres ou d'autres objets de valeur, de documents professionnels, de passeports, d'autres documents d'identification ou échantillons, de piles en vrac ou de batteries externes dans vos bagages enregistrés. Si, malgré cette interdiction, de tels articles se trouvent dans vos bagages enregistrés, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration de ces articles.

8.3.6. Nous vous recommandons vivement de ne pas mettre d'ordinateurs ou d'autres appareils électroniques portables dans vos bagages enregistrés. Si, malgré cette recommandation, de tels articles se trouvent dans votre bagage enregistré, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration de ces articles.

Droit de refuser le transport d'un bagage

8.4.

8.4.1. Nous pouvons refuser de transporter des bagages s'ils ne remplissent pas les conditions énoncées au paragraphe 8.3.

8.4.2. Nous pouvons refuser de transporter comme bagage tout objet que nous jugeons impropre au transport en raison de sa taille, de sa forme, de son poids, de son contenu, de son caractère, ou pour des raisons de sécurité, ou parce qu'il peut nuire au bien-être des autres passagers. Les informations sur les articles qui ne peuvent être transportés sont disponibles sur demande.

8.4.3. Nous pouvons refuser de transporter un bagage qui n'est pas correctement emballé dans une valise ou un contenant similaire afin d'assurer la sécurité du transport lorsqu'il est soumis aux procédures de manutention habituelles.

Fouille des passagers et des bagages

8.5. Pour des raisons de sécurité, nous pouvons vous demander de consentir à une fouille ou un contrôle de votre personne et de vos bagages, ainsi qu'à un passage aux rayons X de vos bagages. Si vous ne consentez pas à ce que votre personne ou vos bagages soient examinés pour vérifier la présence d'objets non autorisés conformément au paragraphe 8.3. ou non déclarés, nous pouvons refuser de vous transporter, vous et vos bagages.

Bagages enregistrés

8.6.

8.6.1. Après la livraison du bagage enregistré, nous le prenons en charge et délivrons un reçu passager et une étiquette bagage pour l'identification du bagage.

8.6.2. Chaque bagage enregistré doit être muni de votre nom ou de toute autre identification personnelle.

8.6.3. Les bagages enregistrés seront transportés dans le même avion que celui dans lequel vous voyagez, sauf si cela n'est pas possible, pour des raisons de sécurité. Si votre bagage enregistré est transporté sur un vol ultérieur, nous vous le remettons sur le lieu de votre séjour, sauf si votre présence est requise pour une inspection douanière. L'article 14 (Responsabilité en cas de dommages) ne s'en trouve pas affecté.

Bagages à main

8.7.

8.7.1. Nous spécifierons le nombre, le poids maximal et les dimensions maximales des bagages à main. Les bagages à main doivent, dans tous les cas, entrer sous le siège devant vous ou dans les compartiments pour bagages à main. Si votre bagage à main ne remplit pas ces conditions ou ne répond pas aux exigences de sûreté et de sécurité, il doit être transporté en tant que bagage enregistré, et nous nous réservons le droit de vous facturer des frais conformément aux règles relatives aux bagages qui s'appliquent à votre tarif.

8.7.2. Les articles qui ne conviennent pas au transport en soute, par exemple les instruments de musique fragiles, et qui ne répondent pas aux exigences du paragraphe 8.7.1. ci-dessus, ne seront acceptés pour le transport en cabine que si vous nous en avez informés au préalable et que nous avons accepté l'article pour le transport. Nous pouvons prélever un supplément pour ce service additionnel.

Retour des bagages enregistrés

8.8.

8.8.1. Vous êtes tenu de récupérer vos bagages dès qu'ils sont mis à votre disposition à votre destination finale ou à l'aéroport d'escale.

8.8.2. Nous ne livrons le bagage enregistré qu'au détenteur du reçu passager.

8.8.3. Si une personne réclamant des bagages enregistrés n'est pas en mesure de produire le reçu passager, ou de les identifier au moyen de l'étiquette de bagages (identification), le cas échéant, nous ne les remettons à cette personne qu'à condition qu'elle établisse les droits qu'elle détient sur ceux-ci d'une façon nous apparaissant comme satisfaisante.

Transport d'animaux

8.9.

8.9.1. Le transport d'animaux domestiques requiert notre consentement et est subordonné à la condition que les animaux disposent de certificats de santé et de vaccination valides, d'autorisations d'entrée et d'autres documents d'entrée ou de transit exigés par les pays respectifs et, dans le cas où ils ne sont pas reconnus comme chiens d'accompagnement et d'assistance, ils doivent être

transportés correctement dans des cages d'expédition ou des cages de transport agréées. Nous nous réservons le droit de déterminer le mode de transport et de limiter le nombre d'animaux pouvant être transportés sur un vol.

Les animaux voyageant en cabine (y compris leur contenant de transport, le cas échéant) doivent tenir dans l'espace réservé aux pieds de votre siège et être convenablement attachés pendant toute la durée de leur séjour à bord.

Veuillez prendre connaissance des informations figurant sur notre page Internet concernant le transport d'animaux en tant que bagages à main supplémentaires en cabine : <https://www.lufthansa-city.com/de/informieren/vor-dem-flug/reisen-mit-tieren.html>.

Le poids des animaux, de leurs cages d'expédition et de leur nourriture n'est pas inclus dans le volume de la franchise bagage du passager. Des frais d'excédent de bagages devront être acquittés pour donner droit au transport.

8.9.2. Un chien-guide reconnu dont le passager a besoin sera transporté gratuitement en cabine dans la mesure du possible. Veuillez prendre connaissance des conditions applicables aux vols en dehors des États-Unis. Vous pouvez les télécharger sur <https://www.lufthansa.com/de/de/assistentzhunde>.

8.9.3. Lufthansa City Airlines n'accepte les chiens que comme animaux d'assistance. Un passager handicapé qui voyage avec un animal d'assistance est entièrement responsable de la sécurité, de la santé, du bien-être et du comportement de l'animal d'assistance. Cela s'applique également à l'interaction de l'animal d'assistance avec les autres passagers et les membres de l'équipage lorsqu'il se trouve à bord de l'avion, ou dans une zone de l'aéroport contrôlée par Lufthansa City Airlines.

8.9.4. Vous êtes seul responsable de la sécurité, de la santé et du comportement de votre animal, et vous êtes tenu de respecter toutes les réglementations et lois relatives à son entrée, son départ, à sa santé et autres, ainsi que les exigences qui s'appliquent dans le pays, l'État ou le territoire à partir duquel, ou vers lequel l'animal est transporté et/ou dans lequel se trouve une destination intermédiaire. Ceci concerne en particulier les certificats de santé, les permis et vaccins requis. En particulier, Lufthansa City Airlines n'est pas responsable des frais liés à l'hébergement de l'animal en quarantaine et des amendes et frais liés au rapatriement de l'animal vers son lieu d'origine.

Article 9 - Horaires des vols, retards et annulations de vol

Supprimé

Article 10 - Remboursements

Généralités

10.1.

10.1.1. En cas d'annulation, de changement de réservation ou de retard, le tarif peut être remboursé sous certaines conditions, en plus d'autres réclamations.

10.1.2. Les remboursements peuvent également être soumis aux conditions tarifaires. Certains tarifs comportent des restrictions en matière de remboursement.

10.1.3. La valeur de remboursement du tarif, des taxes et des frais sera calculée en fonction des conditions tarifaires et des éventuels segments du billet utilisé. Nous ne remboursons pas les frais de paiement encourus lorsqu'un certain mode de paiement est utilisé.

Bénéficiaire du remboursement

10.2. En règle générale, le remboursement est effectué selon le mode de paiement utilisé pour la réservation. Le paiement est considéré comme un remboursement à la partie qui y a droit.

Devise

10.3. Le remboursement sera effectué dans la même devise que celle dans laquelle le billet a été payé. Le montant remboursé peut être différent du montant initialement payé pour le billet remboursé en raison des conversions et des frais facturés par votre Service Provider de paiement.

Remboursements à votre agence de voyages

10.4. Dans le cas de billets réservés par l'intermédiaire d'une agence de voyage, le montant remboursé peut être différent du montant que vous avez payé à l'agence de voyage en raison des frais facturés par celle-ci. Nous vous recommandons donc de contacter l'agence de voyages et de vous faire rembourser sur place.

Article 11 - Comportement à bord

Généralités

11.1. Les instructions de l'équipage doivent être suivies. Si par votre comportement à bord, vous mettez en danger l'appareil, une personne ou des biens, que vous empêchez l'équipage de remplir ses fonctions, que vous ne vous soumettez pas aux recommandations et instructions de l'équipage, notamment, sans toutefois s'y limiter, celles concernant l'usage de tabac, d'alcool ou de drogue, ou encore que vous vous conduisez 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, nous pourrions prendre toutes les mesures envers vous, y compris de contrainte. Vous pourrez vous voir refuser l'accès à bord pour des voyages ultérieurs et être poursuivi pour votre conduite à bord de l'avion.

Utilisation des appareils électroniques et du Wi-Fi à bord

11.2. L'utilisation de téléphones portables, de radios et de jouets télécommandés n'est pas autorisée à bord. Lorsque vous utilisez des téléphones portables ou d'autres appareils électroniques, vous devez respecter les dispositions suivantes.

11.2.1. Le contenu audio ou audiovisuel ne peut être lu que par le biais d'écouteurs ou d'appareils de sortie comparables. Vous devez vous assurer que le volume est réglé à un niveau qui vous permet d'entendre et de respecter les instructions données par l'équipage à tout moment.

11.2.2. Les téléphones portables et autres appareils électroniques connectés à Internet ne peuvent être utilisés pendant le vol que si l'appareil est en « mode avion ». La participation active aux appels téléphoniques, aux appels vidéo, aux conférences téléphoniques ou à toute autre forme de communication vocale ou vidéo en temps réel n'est pas autorisée à bord. Cette restriction s'applique également lorsque vous utilisez des écouteurs ou des appareils de sortie comparables.

11.2.3. Les photographies et les enregistrements vidéo à bord ne sont autorisés que dans la mesure où ils n'enfreignent pas les droits d'autres personnes, y compris, mais sans s'y limiter, les droits à la vie privée et à la protection des données. Le streaming en direct de contenu audio, vidéo ou d'images à bord de l'avion n'est pas autorisé. Cela inclut le contenu décrivant les passagers, les procédures de sécurité ou les instructions de l'équipage. Toute transmission, tout partage ou toute distribution directe de ce contenu, y compris le streaming en direct via les plateformes de réseaux sociaux, est interdit.

11.2.4. L'utilisation de la connexion Wi-Fi à bord est également soumise aux [Politique d'Utilisation Acceptable de Starlink - Starlink](#).

Vols non-fumeurs

11.3. Tous les vols Lufthansa City Airlines sont des vols non-fumeurs. Il est formellement interdit de fumer dans tout l'avion. Cela s'applique également aux cigarettes électroniques.

Boissons alcoolisées

11.4. La consommation de boissons alcoolisées emportées à bord par les voyageurs n'est pas autorisée.

Obligation d'attacher sa ceinture

11.5. En règle générale, vous devez rester dans votre siège pendant la durée du vol. Lorsque vous êtes assis, vous devez attacher votre ceinture de sécurité.

Article 12 - Prestations supplémentaires

12.1. Si nous acceptons de prendre des dispositions en votre faveur pour qu'un tiers vous fournisse des services autres que ceux relatifs à votre vol, ou publie des documents de transport pour des services de transport non relatifs à des vols, nous ne le ferons qu'en tant que votre mandataire. Dans ces cas, les Conditions de transport ou de vente du Service Provider tiers seront alors applicables.

12.2. Pour les services navette que nous assurons pour nos passagers et qui n'incluent pas de services de vol, des conditions distinctes des conditions mentionnées ci-dessus peuvent s'appliquer. Elles pourront vous être envoyées sur demande.

Article 13 - Formalités administratives

Généralités

13.1.

13.1.1. Vous êtes tenu et seul responsable d'obtenir tous les documents de voyage et visas requis et de vous conformer à toutes les législations et réglementations des pays de départ, de destination ou de transit ; ces mêmes conditions s'appliquent à nos réglementations et à nos instructions à cet égard. Vos documents de voyage et visas doivent être valides pendant toute la durée de votre voyage, même pendant les interruptions du voyage. Nous n'assumerons aucune responsabilité à cet égard et nous ne sommes pas tenus de vérifier la validité de vos documents.

13.1.2. Nous ne sommes pas responsables des conséquences qui résultent du fait que vous n'ayez pas sur vous ces documents ou visas, ou que vous ne respectiez pas les lois, règlements ou instructions applicables.

Documents de voyage

13.2. Avant le voyage et à notre demande, vous devez présenter tous les documents d'entrée et de sortie, ainsi que les certificats sanitaires et autres exigés par les pays de destination ou de transit et, si nécessaire, nous autoriser à en prendre et conserver des copies. Nous nous réservons le droit de vous refuser l'accès à bord si vous ne vous conformez pas à ces obligations ou si vos documents de voyage semblent ne pas être en règle et nous déclinons toute responsabilité pour toute perte ou dépense que vous subiriez en conséquence.

Refus d'entrée

13.3. Si, pour une quelconque raison, l'entrée dans un pays vous est refusée, vous êtes tenu de vous acquitter du tarif applicable dans le cas où une autorité nous ordonnerait de vous renvoyer vers votre lieu de départ, ou vers toute autre destination, du fait que vous n'êtes pas autorisé à entrer dans le pays respectif (pays de transit ou de destination). Nous pouvons affecter au paiement d'un tel billet d'avion les fonds que vous nous avez versés pour un transport non utilisé. Nous ne vous rembourserons pas le tarif que vous aurez payé pour arriver sur le territoire où vous n'avez pas été admis.

Responsabilité du passager pour amendes, etc.

13.4. Si nous devons payer ou consigner des amendes ou des pénalités ou engager d'autres dépenses parce que vous n'avez pas respecté les lois ou les règlements relatifs à l'entrée ou au passage dans le pays concerné, ou que vous n'avez pas présenté les documents requis en bonne et due forme, vous êtes tenu de nous rembourser, sur demande, les montants ainsi payés ou consignés.

Contrôles douaniers

13.5. Vous devrez, si nécessaire, vous soumettre à l'inspection de vos bagages enregistrés et de vos bagages à main par la douane ou par toute autre autorité gouvernementale. Nous n'assumerons aucune responsabilité pour tout dommage subi par le passager lors d'un tel contrôle, ou à la suite de votre non-respect de la présente obligation.

Contrôle de sûreté

13.6. Vous devez vous soumettre, ainsi que vos bagages, à tous les contrôles de sûreté exigés par les autorités gouvernementales ou aéroportuaires, ou par nous-mêmes.

Transmission de données

13.7. Nous sommes habilités à transmettre les données de votre passeport et toutes vos données à caractère personnel traitées et utilisées par nous en rapport avec votre vol aux autorités locales et étrangères (y compris les autorités des États-Unis et celles du Canada) sur leurs demandes, conformément aux réglementations juridiques et afin de respecter le Contrat de transport.

Article 14 - Responsabilité en cas de dommages

Généralités

14.1.

14.1.1. Le transport est soumis à l'ordre de responsabilité de l'Accord de Montréal du 28 mars 1999 (« Convention de Montréal »), mis en place dans la communauté européenne par le Règlement (EC) No. 2027/97, dans la version modifiée par le Règlement (CE) n° 889/2002 et la législation nationale des États membres.

14.1.2. Si la partie victime a contribué à causer les dommages survenus, les normes de la législation en vigueur concernant l'exclusion ou la réduction de la responsabilité d'indemnisation des dommages découlant de la faute contributive de la partie victime s'appliqueront.

14.1.3. L'action légale en vue d'obtenir une indemnisation en vertu de la Convention de Montréal doit être introduite dans un délai de deux ans, à compter de la date d'arrivée de l'avion, ou du jour où l'appareil aurait dû arriver, ou encore du jour où le transport a été interrompu.

14.1.4. Nous ne serons pas tenus responsables des dommages découlant de notre exécution des réglementations nationales, ou de votre manquement à l'exécution de vos obligations.

14.1.5. Notre responsabilité ne peut en aucun cas dépasser le montant du dommage occasionné. Nous ne sommes responsables des dommages indirects ou consécutifs que si nous ou notre personnel les avons causés par une négligence grave ou de manière délibérée. Cela ne s'applique pas aux dommages corporels.

14.1.6. Les exclusions et limitations de responsabilité de la Convention de Montréal et du droit national respectivement applicable s'appliquent, sauf disposition contraire explicite des présentes Conditions générales de transport.

Indemnisation en cas de décès ou de blessure

14.2.

14.2.1. Il n'existe pas de montants d'indemnisation maximum pour la responsabilité en cas de décès ou de blessure de passagers. Pour les dommages s'élevant jusqu'à 151 880 DTS (environ 190 000 EUR), le transporteur ne pourra pas contester les demandes de dommages et intérêts en cas de faute. Les créances qui dépassent ce montant ne peuvent être évitées par le transporteur que si ce dernier prouve que lui-même et son personnel n'ont pas agi de manière négligente ou autrement coupable, et qu'aucune négligence ou omission autrement coupable n'en est la cause.

Paievements anticipés

14.2.2. Dans le cas où un passager décède ou est blessé, la compagnie aérienne est tenue d'effectuer un paiement anticipé, dans les 15 jours suivant l'identification de la personne ayant droit à des dommages-intérêts, afin de couvrir les besoins financiers immédiats. En cas de décès, le paiement anticipé ne peut être inférieur à 16 000 DTS (environ 20 000 EUR).

Destruction, perte ou détérioration des bagages

14.3.

14.3.1. Dans le cas de bagages enregistrés conformément à l'article 8.6 des présentes Conditions générales de transport, une responsabilité sans faute existe, à moins que le bagage n'ait déjà été endommagé au préalable. En ce qui concerne les bagages non enregistrés, nous ne sommes responsables que de notre comportement fautif et de celui de notre personnel.

Limites de responsabilité pour les bagages

14.3.2. En cas de détérioration, destruction ou perte des bagages, notre responsabilité est limitée à 1 519 DTS (environ 1 800 EUR). Une limite de responsabilité plus élevée s'applique si le passager soumet une déclaration spéciale concernant l'intérêt basé sur le montant pour la livraison des bagages enregistrés à la destination au plus tard lors de l'enregistrement, et paie le supplément demandé. Dans ce cas précis, le montant convenu est considéré comme la limite de responsabilité si le transporteur ne peut pas prouver que le montant convenu est supérieur à l'intérêt réel du passager pour la livraison des bagages enregistrés à la destination.

Réclamations relatives aux bagages

14.3.3. Si vous acceptez sans conditions les bagages qui vous sont livrés, nous présumons, jusqu'à preuve du contraire, qu'ils vous ont été livrés en bon état et conformément au contrat de transport. En cas de dommage, de perte ou de destruction de bagages, le passager doit faire une demande

d'indemnisation auprès de la compagnie aérienne aussitôt que possible, par écrit ou au format texte. En cas de dommages aux bagages, toute action légale est exclue si l'ayant droit ne notifie pas le transporteur immédiatement après la découverte du dommage, mais dans le cas de bagages enregistrés, au plus tard sept jours après l'acceptation du bagage. Ceci ne s'applique pas si le transporteur a agi d'une manière frauduleuse.

14.3.4. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par des objets se trouvant dans vos bagages, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle de notre part. Si ces objets endommagent les bagages d'autres passagers ou nos propres biens, vous serez tenu de nous indemniser pour les dommages et les dépenses en découlant.

Retards de transport de passagers et de bagages

14.4.

14.4.1. Nous sommes responsables des dommages dus à des retards dans le transport des passagers et des bagages enregistrés, à moins que nous et notre personnel n'ayons pris toutes les mesures raisonnables pour éviter ces dommages, ou que ces mesures n'aient pas pu être prises par nous ou notre personnel.

Limites de responsabilité pour les dommages résultant de retards

14.4.2. La responsabilité des dommages découlant de retards de transport des passagers est limitée à 6 303 DTS (environ 7 800 EUR).

14.4.3. La responsabilité des dommages découlant de retards de transport des bagages est limitée à 1 519 DTS (environ 1 800 EUR). Une limite de responsabilité plus élevée s'applique si le passager soumet une déclaration spéciale concernant l'intérêt basé sur le montant pour la livraison des bagages enregistrés à la destination au plus tard lors de l'enregistrement, et paie le supplément demandé. Dans ce cas précis, le montant convenu est considéré comme la limite de responsabilité si le transporteur ne peut pas prouver que le montant convenu est supérieur à l'intérêt réel du passager pour la livraison des bagages enregistrés à la destination.

Réclamations relatives aux bagages

14.4.4. En cas de dommage causé par la livraison tardive des bagages, le passager doit en informer le transporteur le plus rapidement possible par écrit ou au format texte. En cas de dommage dû à un retard, toute action légale est exclue si l'ayant droit ne notifie pas le dommage dans un délai de 21 jours après la livraison du bagage. Ceci ne s'applique pas si le transporteur a agi d'une manière frauduleuse.

Négligence contributive du passager

Négligence contributive du passage

14.4.5. Si la partie lésée a contribué à causer les dommages survenus, le montant de l'indemnisation sera réduit en proportion de la laretse de ladite partie. La partie lésée est notamment tenue de ne pas augmenter le montant de l'indemnisation entraînée par la perte ou le retard de transport de ses bagages par des achats de remplacement déraisonnables.

Article 15 – Rubriques

Les titres figurant dans ces Conditions générales de transport sont larets uniquement à assurer la laret des présentes, et ne sauraient avoir d'incidence sur l'interprétation des présentes ni sur les demandes de dommages-intérêts.

Article 16 - Autres conditions

Le transport est soumis à d'autres réglementations et conditions supplémentaires qui s'appliquent à nous, ou sont publiées par nous. Ces réglementations et conditions sont importantes et sont sujettes à des modifications ponctuelles. Elles concernent entre autres : le transport de mineurs, de femmes enceintes et de passagers malades, de même que les restrictions concernant l'utilisation d'appareils électroniques et la consommation de boissons alcoolisées à bord. Veuillez consulter nos informations sur lufthansa-city.com.

Article 17 - Bureau de conciliation des consommateurs

Nous participons aux procédures de règlement des litiges devant un Bureau de conciliation des consommateurs. Le Bureau de conciliation des consommateurs est Schlichtung Reise & Verkehr e.V. (organe de conciliation allemande pour les transports publics), Fasanenstrasse 81, D-10623 Berlin, Allemagne.

[Accéder au site de Schlichtung Reise & Verkehr e.V.](#)

[Accéder au formulaire de réclamation de Schlichtung Reise & Verkehr e.V.](#)