Condiciones generales de transporte

Índice

Preámbulo....2

Artículo 1.° **Definiciones**....2

Artículo 2 **Ámbito de aplicación**....4

Artículo 3 **Billetes**....5

Artículo 4 **Tarifas, gastos, impuestos y tasas**....6

Artículo 5 **Asistencia especial**....7

Artículo 6 **Facturación y embarque**....7

Artículo 7 **Denegación de transporte**....8

Artículo 8 **Equipaje**....9

Artículo 9 **Animales**....10

Artículo 10 **Horarios, retrasos y cancelaciones**....11

Artículo 11 **Desvío y medios de transporte alternativos**....12

Artículo 12 **Responsabilidades**....12

Artículo 13 **Litigios persistentes**....15

Artículo 14 **Trámites administrativos**....15

Artículo 15 **Comportamiento a bordo**....15

Anexo I....17

Procedimiento de reclamación en caso de litigios relacionados con el equipaje....17

Anexo II....20

Procedimiento de reclamación por irregularidades en el vuelo....20

Anexo III....21

Información sobre los derechos de los pasajeros en caso de cancelación, retraso o denegación de embarque. .21

-- oOo --

En vigor desde el 1 de abril de 2025

Preámbulo

Las presentes condiciones han sido adoptadas por CHALAIR AVIATION, sociedad por acciones simplificada con un único socio, inscrita en el Registro Mercantil de Caen con el número 447 825 100 y con domicilio social en el Aeropuerto de Caen-Carpiquet, 14650 CARPIQUET.

Estas condiciones establecen, a partir del 1 de abril de 2025, las condiciones del transporte aéreo de Chalair Aviation en el sentido de los artículos L6400-1 y siguientes del Código de Transportes.

Puede consultarlas en cualquier momento en los sitios web «chalair.fr» o «chalair.eu», o bien adjuntas a su billete. En cualquier caso, Chalair Aviation o nuestros representantes las ponen a su disposición en los aeropuertos a los que operamos.

Artículo 1.° Definiciones

A los efectos de las presentes condiciones, se entiende por:

«**El Transportista**» se refiere a CHALAIR AVIATION, sociedad por acciones simplificada, inscrita en el Registro Mercantil de Caen con el número 447 825 100 y cuya sede social se encuentra en el Aeropuerto de Caen-Carpiquet, 14650 CARPIQUET.

«**Pasajero**» o «Usted» se refiere a cualquier persona, con excepción de los miembros de la tripulación, que disponga de un billete y que sea o vaya a ser transportada en un vuelo con el código de designación de la Compañía de transporte: CE.

«**Charter**» se refiere al vuelo mediante el cual una persona física o jurídica ha celebrado un contrato de transporte definido entre ella misma y uno o varios pasajeros y, a continuación, confía a la Compañía Aérea la responsabilidad de realizar la totalidad o una parte del transporte aéreo.

«**Agente acreditado**» se refiere a una persona física o jurídica autorizada por la Compañía Aérea para la venta de billetes a los pasajeros en un vuelo operado de forma regular según un programa de vuelos definido.

«**Equipaje**» se refiere tanto al equipaje facturado como al equipaje de mano.

«**Equipaje de mano**» se refiere a todo el equipaje que no sea equipaje facturado.

«**Equipaje de bodega**» se refiere al equipaje del que se hace cargo la Compañía de Aviación y para el que esta ha expedido una etiqueta de equipaje o «TAG».

«**Billete**» es el contrato de transporte nominativo e intransferible de un pasajero, ya sea en forma de «título de transporte individual o colectivo» —complementado, en su caso, con una etiqueta de equipaje o TAG para el equipaje facturado— o mediante un medio equivalente en formato inmaterial, incluido el electrónico, expedido o autorizado por la compañía aérea o por un agente acreditado. Incluye los cupones de vuelo y es emitido por la Compañía o por un agente acreditado.

«**Tarjeta de embarque**» se refiere al documento que permite al pasajero acceder a bordo de una aeronave que realiza un vuelo. Este documento lo emite la compañía aérea o nuestros representantes en un aeropuerto.

El «**código de designación**» corresponde bien al código de dos letras «CE», bien al código de tres letras «**CLG**».

«**Condiciones**»: las presentes condiciones generales de transporte.

«**Condiciones tarifarias**» se refiere a las disposiciones y condiciones que se aplican a una tarifa, tal y como las determine el transportista.

«**Convenio**» se refiere, según el caso:

a el Convenio para la unificación de ciertas normas relativas al transporte aéreo internacional, celebrado en Varsovia el 12 de octubre de 1929 (en lo sucesivo, el «Convenio de Varsovia»),
b el Convenio de Varsovia, modificado por el Protocolo de La Haya de 28 de septiembre de 1955,
c el Convenio complementario al Convenio de Varsovia para la unificación de ciertas normas relativas al transporte aéreo internacional efectuado por una persona distinta del transportista contractual, Guadalajara (1961),
d el Convenio para la unificación de ciertas normas relativas al transporte aéreo internacional, celebrado en Montreal el 28 de mayo de 1999 (Convenio de Montreal),
e el Convenio de Varsovia, en su versión modificada por los Protocolos 1, 2 y 4 (1975) de Montreal.

«**Cupón**»: un cupón electrónico que incluye el nombre del pasajero y que le obliga a realizar, en orden secuencial, un tramo de vuelo indicado en un billete. Esto significa que el pasajero debe viajar siguiendo el orden indicado en su billete.

«**Desembarque**» es la operación que consiste en liberar a un pasajero de las restricciones relacionadas con el vuelo. Comienza en el momento en que se abre una puerta de la aeronave y finaliza en el momento en que usted se encuentra efectivamente fuera de la misma.

«**Daño**» se refiere a cualquier daño que resulte o se derive del transporte realizado por la compañía aérea u otros servicios conexos que se produzcan en el marco del servicio de transporte aéreo, entre los que se incluyen, en particular, el fallecimiento, las lesiones o los daños físicos causados a un pasajero, así como la pérdida total o parcial, el robo, cualquier otro deterioro o retraso de su equipaje.

«**DTS**» se refiere al Derecho de Giro Especial definido por el Fondo Monetario Internacional.

«**Embarque**» es la operación que consiste en permitir el acceso de un pasajero a bordo de la aeronave. Comienza en el momento en que se le inscribe en el manifiesto de pasajeros efectivamente a bordo y finaliza en el momento en que cruza la puerta de la aeronave.

«**Etiqueta de equipaje**» o «TAG» se refiere al documento emitido por la compañía aérea con el único fin de identificar el equipaje facturado.

«**Fuerza mayor**» se refiere a las circunstancias extraordinarias e imprevisibles ajenas al control de quien las invoca y que no habrían podido evitarse a pesar de todas las diligencias realizadas.

«**Hora límite de facturación**» o «HLE» corresponde a la hora límite designada por la compañía aérea, en la que el pasajero debe estar en posesión de su tarjeta de embarque y, en su caso, haber entregado su equipaje facturado en un mostrador de facturación autorizado por la compañía aérea o sus representantes en un aeropuerto. Se trata asimismo de la hora límite en la que el pasajero debe abonar las tasas correspondientes al equipaje facturado y, en su caso, las tasas por exceso de equipaje.

«**IATA**» o «International Air Transport Association» se refiere a la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, creada en abril de 1945 en Montreal, cuya misión consiste en fomentar el desarrollo de un transporte aéreo seguro, regular y económico, promover el comercio aéreo y estudiar los problemas relacionados con el mismo.

«**Itinerario**», «viaje» o «vuelo» se refiere a cualquier servicio de transporte aéreo entre el embarque en un aeropuerto y el desembarque en un aeropuerto distinto al de salida, realizado en una fecha y hora concretas, bajo el código de designación de la compañía aérea seguido de un número de vuelo.

«**Días**» se refiere a los días del calendario, incluidos los siete días de la semana. En el caso de una notificación, no se cuenta el día de envío.

«**Pasajero con movilidad reducida**» se refiere a toda persona cuya movilidad al utilizar el transporte se vea limitada debido a una discapacidad física, una discapacidad intelectual, la edad o cualquier otra causa de discapacidad, y cuya situación requiera que reciba la atención adecuada y que todos los servicios prestados a los demás pasajeros se adapten a sus necesidades.

«**Reglamento sobre los derechos de los pasajeros** »: Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque y de cancelación o retraso importante de un vuelo, y por el que se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91.

«**Reglamento sobre los derechos de los pasajeros con discapacidad**»: Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, relativo a los derechos de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida en el transporte aéreo (Texto pertinente a efectos del EEE).

«**Reserva confirmada**»: reserva registrada en el sistema de reservas de la compañía aérea o del agente acreditado y que da lugar a la emisión de un billete válido que establece el derecho al transporte aéreo de un pasajero en un vuelo efectivamente programado u operado.

«**Tarifas**»: se refiere a la tarifa de un transporte reservado por el pasajero, en una clase de reserva determinada, para los trayectos, vuelos y, en su caso, fechas especificadas.

«**Tarifa sin impuestos**» o «Tarifa sin impuestos» se refiere a la tarifa facturada al pasajero, sin incluir impuestos ni gastos de emisión.

«**Tarifas privadas**» es una tarifa reducida a la que el público no tiene acceso, ni directa ni indirectamente. Puede tratarse, por ejemplo, de una tarifa especial cuyas condiciones tarifarias sean específicas de una empresa concreta, así como de las personas que pertenezcan a la misma.

«**Impuestos**» se refiere a los gastos, impuestos y tasas impuestos por un gobierno, por el gestor de un aeropuerto o por cualquier otra autoridad, tal y como se definen en el artículo 4 que figura a continuación.

«**Unión Europea**»: en la medida en que los artículos 10 y 18 de las presentes condiciones de transporte hagan referencia a la Unión Europea, ello incluye también a los países que no forman parte de la Unión Europea, pero en los que el Reglamento (CE) n.º 261/2004 está en vigor, directa o indirectamente, en virtud de acuerdos celebrados entre dichos países y la Unión Europea.

Artículo 2 Ámbito de aplicación

Las presentes condiciones se aplican exclusivamente al transporte aéreo de personas y su equipaje cuyo vuelo lleve el código de designación definido en el apartado **«Código de** designación» del artículo 1.º de las presentes condiciones y en el que al menos un pasajero disponga de una reserva confirmada.

Las presentes condiciones se adoptan en aplicación del Derecho francés, del Derecho comunitario y de cualquier convenio que pueda ser de aplicación. Por consiguiente, en caso de que alguna de las disposiciones de las presentes

condiciones fueran contrarias al derecho vigente, prevalecerán las presentes condiciones generales de transporte, salvo que estas últimas sean contrarias a disposiciones de orden público.

En determinados casos, la compañía aérea ha celebrado con otras compañías aéreas acuerdos comerciales denominados «códigos compartidos» o «acuerdos de interlínea». Las condiciones aplicables serán las de la compañía aérea operadora, en el sentido de la letra b) del artículo 2 del Reglamento sobre los derechos de los pasajeros. Se informará al pasajero de la identidad de la compañía aérea operadora en el momento de la reserva o, a más tardar, durante la facturación.

Las presentes condiciones no se aplican a los vuelos realizados en virtud de un contrato de fletamento.

Las presentes condiciones podrán traducirse al inglés, a petición del pasajero.
No obstante, en caso de contradicción en la interpretación, prevalecerá únicamente la versión francesa.

La nulidad de una o varias disposiciones de las presentes condiciones no afectará a la validez del conjunto de las condiciones restantes.

Los tribunales franceses serán competentes para resolver cualquier controversia relativa a las presentes condiciones.

El Reglamento sobre los derechos de los pasajeros no se aplica a los pasajeros que se benefician de tarifas privadas.

Artículo 3 Billetes

El billete constituye la prueba de la existencia de una reserva confirmada. Además, contiene los datos de identidad de las partes, en particular los del pasajero y, en su caso, los de las demás compañías aéreas que efectúen el transporte y los del pasajero o pasajeros.

El servicio de transporte solo se prestará a los pasajeros designados en los billetes y que puedan acreditar ante la compañía aérea, en cualquier momento, su identidad mediante un documento de viaje o de identidad oficial.

Solo la existencia de un billete válido permite la expedición de una tarjeta de embarque a nombre del pasajero que figura en el billete.

Un billete se considera válido si el cupón que el pasajero desea utilizar para la expedición de su tarjeta de embarque no ha sido utilizado, modificado, reembolsado ni ha caducado y, en su caso, se ha abonado íntegramente y respeta el orden secuencial de uso de los cupones indicados en el billete, tal y como se define en el punto 11 del artículo 1er . Es responsabilidad del pasajero asegurarse de la validez de su billete. No obstante, si no ha respetado el orden secuencial de los cupones, su billete puede seguir siendo válido, sin perjuicio de lo dispuesto en el punto k del artículo 8.

Salvo que se disponga o acuerde lo contrario, un billete es válido para el transporte:

- un año, a partir de la fecha de emisión, o
- un año a partir de la fecha de utilización del primer cupón, si esta tiene lugar dentro del año siguiente a la fecha de emisión del billete.

Cuando el billete ya no sea válido y el pasajero desee, no obstante, embarcar en el vuelo, la compañía aérea deberá reemitir el billete y exigir a dicho pasajero el pago de un billete de sustitución o de una penalización por la reemisión o revalidación de su billete.

No obstante, si el pasajero se ve impedido de viajar por una causa de fuerza mayor debidamente justificada por él y su billete sigue siendo válido en el momento en que se ponga en contacto, se le podrá aceptar, sin costes adicionales, la prórroga de la validez de su billete, la modificación de su itinerario de viaje o de sus fechas de vuelo. Los billetes modificados o prorrogados estarán sujetos a las condiciones tarifarias asignadas al billete inicial.

El párrafo anterior solo se aplicará si el pasajero se pone en contacto antes de la hora límite de facturación (HLE) del vuelo que tenía previsto tomar y tan pronto como tenga conocimiento de las circunstancias que le impiden viajar, y siempre que dichas circunstancias no se deriven de una negligencia, un acto o una omisión, incluso involuntaria, por su parte o por parte de su entorno.

Artículo 4 Tarifas, gastos, impuestos y tasas

Salvo disposición en contrario, las tarifas de los billetes cubren exclusivamente el transporte entre el embarque en el aeropuerto de salida y el desembarque en el aeropuerto de destino. No incluyen el transporte: previo al embarque ni posterior al desembarque, ni los traslados entre aeropuertos, ni los cambios de terminal dentro de los aeropuertos.

Las tarifas aplicadas son las especificadas por la Compañía, de conformidad con nuestras condiciones tarifarias vigentes en el momento de la reserva o de la compra del billete, para una clase de transporte determinada. Se informará al pasajero de la tarifa global del billete, que incluye la tarifa con IVA incluido y los gastos de emisión, en el momento de la reserva.

Cualquier modificación del itinerario o de la fecha de viaje puede repercutir en el coste total del billete, que puede ser superior al precio inicial.

Todos los gastos, impuestos y tasas impuestos por una autoridad competente o por el operador de un aeropuerto correrán a cargo del Pasajero en el momento de la compra del billete y se añadirán a las tarifas sin impuestos de este último. Al reservar su billete, se informará al Pasajero de dichos gastos, impuestos y tasas. Estos pueden ser establecidos o modificados por una autoridad competente, el operador del aeropuerto o la compañía aérea después de la fecha de reserva del billete. En tal caso, el pasajero deberá abonar el importe correspondiente. Por el contrario, si los gastos, impuestos o tasas se reducen o se suprimen, el pasajero tendrá derecho a solicitar el reembolso del importe correspondiente.

En caso de que el pasajero renuncie a viajar en un vuelo para el que disponga de una reserva confirmada, dicho pasajero tendrá derecho al reembolso de dichos impuestos, tasas aeroportuarias y demás gastos mencionados anteriormente, cuya exigibilidad esté vinculada al embarque efectivo del pasajero, de conformidad con la normativa aplicable.

La compañía aérea podrá facturarle gastos y tasas en concepto de la prestación del servicio de emisión del billete. Dichos gastos se suman a la tarifa con IVA incluido y no son reembolsables. Se informará al pasajero del importe antes de finalizar su reserva.

El impuesto sobre el valor añadido solo se aplica a los vuelos nacionales y no se aplica a los vuelos internacionales.

La compañía aérea podrá anular una reserva, incluso si está confirmada, en caso de error de visualización o de fallo técnico que haga o haya hecho que el precio de la reserva sea manifiestamente erróneo o irrisorio.

Moneda de pago: Las tarifas sin IVA, los impuestos, los gastos de emisión y los gastos de servicio se abonarán en la moneda del país en el que se haya adquirido el billete, salvo que la compañía aérea o su agente acreditado especifiquen otra moneda en el momento de la compra del billete o con anterioridad (por ejemplo, debido a la falta de convertibilidad de la moneda local).

Artículo 5 Asistencia especial

El transporte, la asistencia y la protección de las personas que requieran asistencia o atención especial, ya sea por discapacidad o por movilidad reducida, se rigen por las disposiciones del Reglamento sobre los derechos de los pasajeros con discapacidad.

El pasajero deberá informar a la compañía aérea de su discapacidad o de cualquier necesidad especial de asistencia o supervisión en el momento de la reserva o, a más tardar, cuarenta y ocho horas antes de la salida. Estas necesidades incluyen también aquellas de carácter médico que pudieran, incluso de forma indirecta, suponer un riesgo para su salud y seguridad, así como para las de los demás ocupantes de la aeronave durante el vuelo.

En su defecto, el pasajero deberá informar a la compañía aérea lo antes posible para que, en función, en particular, del plazo disponible y de las características específicas de la asistencia solicitada, esta pueda adoptar todas las medidas posibles para garantizar dicha asistencia.

No obstante, la compañía aérea podrá denegar la reserva en virtud del artículo 4 del Reglamento sobre los derechos de los pasajeros con discapacidad cuando sea necesario cumplir con requisitos de seguridad o si las características de la aeronave y su equipamiento hacen que el embarque resulte físicamente imposible.

Si el pasajero presenta antecedentes médicos o una condición de salud específica, le corresponde consultar a un médico antes de embarcar en un vuelo, especialmente en uno de larga distancia, y tomar todas las precauciones necesarias para que su vuelo se desarrolle sin contratiempos.

Artículo 6 Facturación y embarque

El pasajero deberá realizar su facturación antes de la hora límite de facturación. Dicha hora límite de facturación (HLE) figura en el billete, en los mostradores de los aeropuertos de salida y en el sitio web «chalair.fr».

La facturación da lugar a la asignación definitiva de un asiento al pasajero en la aeronave que realizará el vuelo. No obstante, en cualquier momento, por motivos operativos, es posible asignar otro asiento, incluso si el pasajero ha reservado uno específico.

Corresponde al pasajero presentarse en el mostrador de facturación antes de la HLE provisto de los documentos de viaje necesarios para poder realizar la facturación o, en su caso, el registro del equipaje facturado. La obligación de respetar la HLE se aplica a las facturaciones realizadas por Internet por el pasajero o por uno de sus representantes.

Asimismo, es responsabilidad del pasajero estar presente en la puerta de embarque antes de la hora indicada en la tarjeta de embarque. La compañía aérea podrá cancelar la reserva del pasajero si este no se ha presentado en la puerta de embarque a más tardar a la hora de embarque indicada al pasajero, sin incurrir en responsabilidad alguna frente a este.

El incumplimiento de las condiciones establecidas en el presente artículo dará lugar a la anulación del cupón del pasajero correspondiente al vuelo que debía realizar y, en su caso, de los demás cupones del mismo billete que le sigan.

Artículo 7 Denegación de transporte

La compañía aérea podrá denegar el transporte del pasajero y/o el transporte del equipaje en los casos en que se produzca o pueda producirse alguna de las siguientes situaciones:

a) El pasajero no cumple los requisitos necesarios, incluidos los administrativos, para viajar al destino. Corresponde al pasajero verificar dichos requisitos antes de viajar;

b) El transporte del pasajero o de su equipaje pudiera poner en peligro la seguridad, la salud, la higiene o el orden a bordo de la aeronave, en particular si el pasajero recurre a la intimidación, tiene un comportamiento o utiliza un lenguaje abusivo y/o insultante hacia los demás pasajeros o el personal;

c) El estado mental o físico, la actitud o el comportamiento del pasajero —incluido un estado provocado por el consumo de alcohol, drogas o medicamentos— suponga, o dé motivos para creer que supone, un riesgo para sí mismo, para los demás pasajeros, para la tripulación de cabina o para los bienes;

d) El pasajero se niega o se ha negado en el pasado a someterse o a cumplir los requisitos de seguridad en el aeropuerto o a bordo de un vuelo;

e) El pasajero no haya abonado la totalidad de los gastos de cualquier naturaleza que le correspondan;

f) El billete presentado por el pasajero se haya obtenido de forma fraudulenta o se haya adquirido a través de una entidad o persona no autorizada por Chalair, o haya sido registrado como documento perdido o robado, o haya sido falsificado o adulterado, o incluya un cupón de vuelo que haya sido deteriorado o modificado por alguien distinto de la compañía aérea o su agente acreditado;

g) El pasajero no pueda demostrar que es el titular del billete o de la tarjeta de embarque;

h) El pasajero ya haya sido objeto de una denegación o prohibición de transporte por parte de la compañía aérea, de otra compañía aérea o de una autoridad;

i) El pasajero no haya cumplido alguna de las disposiciones previstas en las presentes condiciones.

j) La compañía aérea no puede asignarle al pasajero un asiento a pesar de que este disponga de una reserva confirmada y la compañía aérea se vea obligada a denegarle el embarque. En este último caso, usted tiene derecho a una indemnización;

k) La compañía aérea solicita al pasajero el pago de una multa por no haber respetado el orden secuencial de los talones de su billete y el pasajero se niega a abonarla;

l) El pasajero que se beneficie de una reducción tarifaria o de una tarifa sujeta a condiciones particulares no pueda presentar los justificantes necesarios para la aplicación de dicha tarifa específica y se niegue a abonar el reajuste tarifario.

Artículo 8 Equipaje

El Pasajero podrá transportar su equipaje dentro de los límites de la franquicia de peso y tamaño acordada en el momento de la reserva efectiva o de una franquicia concedida posteriormente. En caso de que se supere dicha franquicia, la Compañía de transporte podrá solicitar al Pasajero que abone una cantidad fijada por la propia Compañía.

El pasajero deberá declarar a la compañía aérea todos los artículos contenidos en su equipaje que puedan considerarse una amenaza o que puedan ser utilizados por el pasajero o por un tercero para poner en peligro la seguridad de las personas y los bienes, así como el buen funcionamiento del transporte aéreo en general.

El pasajero se compromete a no dejar su equipaje sin vigilancia desde el momento en que lo haya preparado y a no aceptar objetos de otro pasajero ni de ninguna otra persona. El pasajero se compromete a no viajar con equipaje que le haya sido confiado por un tercero.

La compañía aérea podrá negarse a transportar en la bodega el equipaje que el pasajero no haya entregado a la compañía aérea antes de la hora límite de facturación en las condiciones establecidas.

Cuando el pasajero viaje con equipaje, declara de buena fe ante la compañía aérea que:

- Su equipaje contiene únicamente artículos que le pertenecen y que no lo ha dejado sin vigilancia desde su preparación, lo que podría haber permitido la introducción de objetos ilícitos por parte de terceros;
- Su equipaje no contiene artículos prohibidos según lo establecido en el apartado 6;
- Que su equipaje y su contenido no superen en conjunto un valor de 1 288 DEG.
- Si el valor total de su equipaje y su contenido supera en conjunto el valor de 1 288 DEG, el pasajero deberá presentar ante el transportista, a más tardar antes de confiarle la custodia de su equipaje, una declaración especial de intereses. En tal caso, se le podrá solicitar el pago de gastos adicionales a cambio de dicha declaración.

El transporte de equipaje que tenga una forma o naturaleza especial o diferente a la de una maleta puede dar lugar a que la compañía aérea cobre tasas adicionales.

Queda estrictamente prohibido introducir en su equipaje, sin autorización expresa del transportista:

- Cualquier material u objeto explosivo;
- Cualquier arma de fuego, armas en general —incluso las de juguete o imitaciones— y objetos cortantes o punzantes;
- Cualquier sustancia gaseosa, como gases puros o mezclas de uno o varios gases;
- Cualquier líquido o mezcla de líquidos inflamables;
- Cualquier sólido o mezcla de sólidos inflamables;

- Todas las sustancias oxidantes, comburentes y los peróxidos orgánicos;
- Todas las sustancias tóxicas e infecciosas;
- Cualquier materia radiactiva;
- Cualquier sustancia corrosiva;
- Todos los artículos prohibidos por otras disposiciones;
- Todo tipo de materiales y objetos peligrosos diversos, tales como: las sustancias que, en caso de inhalación en forma de partículas finas, puedan poner en peligro la salud; los materiales y objetos que, en caso de incendio, puedan generar dioxinas; las sustancias que desprendan vapores inflamables; los objetos que contengan baterías de litio; las sustancias o materiales peligrosos para el medio ambiente; las materias transportadas o presentadas para su transporte a temperatura elevada, así como otras materias u objetos que supongan un peligro durante el transporte, pero que no figuren en la lista.

Por su parte, el equipaje de mano goza de una tolerancia para:

- los líquidos y aerosoles contenidos en envases de 100 mililitros como máximo;
- Los artículos que contengan baterías de litio;
- Otros artículos admitidos en los controles de seguridad y protección;
- Las sustancias y materiales autorizados para su transporte por un médico.

Derecho de inspección: por motivos de seguridad y/o protección y/o a petición de las autoridades, se podrá solicitar al pasajero que se someta a un registro o a un control (mediante rayos X u otro método) de su equipaje. Si el pasajero no se encuentra disponible, su equipaje podrá ser inspeccionado o registrado en su ausencia, con el fin, en particular, de comprobar si contiene alguno de los objetos mencionados en el artículo anterior. Si el pasajero se niega a cumplir con dichas solicitudes, la compañía aérea podrá negarse a transportarlo, así como a su equipaje.

El pasajero no deberá introducir nunca en su equipaje facturado ningún objeto de gran valor moral o económico, como divisas, piedras o metales preciosos, documentos de identidad, llaves, aparatos electrónicos y, en general, cualquier otro artículo no incluido en la lista que pueda llevarse en el equipaje de mano.

Lo mismo se aplica a los objetos frágiles o aquellos respecto a los cuales exista la probabilidad de que se produzcan daños desde el momento en que el equipaje se entregue al transportista, debido a la forma, la naturaleza o la disposición de los objetos contenidos en el mismo.

Artículo 9 Animales

El pasajero podrá transportar animales siempre que el transportista lo haya aceptado previamente y de forma expresa;

La compañía aérea establece las normas relativas al peso y al tamaño del animal, así como a las características de su jaula de transporte;

El número de animales de compañía que se pueden transportar está limitado por vuelo y por pasajero;

El animal de compañía y su jaula no están incluidos en la franquicia de equipaje; la compañía aérea podrá solicitar el pago de un suplemento en caso de transporte de un animal en la cabina o en la bodega;

Los perros de asistencia, así como su jaula, que acompañen a pasajeros con movilidad reducida se transportarán de forma gratuita, además de la franquicia de equipaje, de conformidad con las normas de la compañía aérea, disponibles previa solicitud;

El pasajero deberá poder presentar la documentación en regla relativa a su animal de compañía exigida por las autoridades del país de salida, de destino o de tránsito, como, por ejemplo, pasaporte, certificados sanitarios, de vacunación y permisos de entrada o de tránsito. La compañía aérea no aceptará el transporte de animales que carezcan de la documentación exigida por la normativa aplicable, tal y como se ha definido anteriormente;

Es responsabilidad del pasajero asegurarse de que el animal transportado sea apto para viajar en la cabina o

en la bodega; Animales de compañía en la cabina:

- Solo se aceptarán en la cabina los animales de compañía y sus transportines que no superen el peso establecido por la compañía aérea
- El animal de compañía deberá colocarse en un equipaje destinado a tal fin, cerrado, que lo contenga por completo y en el que pueda levantarse, darse la vuelta y respirar con facilidad y libertad
- Se aceptarán perros de asistencia en la cabina, siempre que se cumplan las normas aplicables
- El pasajero se compromete a no sacar al animal, ni siquiera parcialmente, de su transportín durante toda la duración del vuelo;

Animales de compañía en la bodega: El animal de compañía deberá colocarse en una jaula rígida, de plástico duro o fibra de vidrio, homologada por la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo);

En caso de fraude, ausencia o irregularidad en los documentos exigidos, o si el contenedor destinado al transporte del animal de compañía no se ajusta a lo dispuesto en el artículo anterior, la compañía aérea no asumirá responsabilidad alguna por las lesiones, pérdidas, retrasos, enfermedades o la muerte de los animales transportados que se deriven de dichos incumplimientos, salvo que la causa sea una falta o negligencia del transportista. Los pasajeros que viajen con animales sin respetar la normativa aplicable deberán abonar las multas, pérdidas, indemnizaciones y todo tipo de gastos en que se incurra como consecuencia de dicha situación.

Artículo 10 Horarios, retrasos y cancelaciones

1. Horarios:

Una vez confirmada la reserva ante la compañía aérea, los horarios y los números de vuelo se indicarán en la confirmación de la reserva o en el billete. El pasajero es consciente de que los horarios y los números de vuelo indicados pueden sufrir modificaciones. Los vuelos y los horarios de vuelo que figuran en los indicadores de horarios no tienen valor contractual y su única finalidad es informar al pasajero de los vuelos ofrecidos por la compañía aérea. Dichos indicadores de horarios no son definitivos y pueden modificarse tras la fecha de su publicación.

Cuando se modifiquen los horarios o los números de vuelo, la compañía aérea informará al pasajero de dichos cambios por correo electrónico o SMS, si se conocen sus datos de contacto directos. También se notificará al intermediario que haya realizado la reserva, en su caso.

Si se conocen los datos de contacto directos del pasajero, se dará por supuesto que este ha recibido la información transmitida por la compañía aérea a través del intermediario. Si el pasajero desea que se le

informado directamente, deberá ponerse en contacto con el intermediario para asegurarse de que este ha facilitado efectivamente sus datos de contacto directos.

2. Retraso, cancelación:

Cuando uno de los vuelos sufra un retraso o sea cancelado, se informará al pasajero lo antes posible y por cualquier medio. En estos casos, el pasajero podrá tener derecho a una indemnización si se cumplen las condiciones.

Cuando el retraso se produzca a partir del día siguiente, el pasajero podrá solicitar alojamiento. En tal caso, la compañía aérea le proporcionará el alojamiento que él mismo elija.

Cualquier alojamiento reservado por iniciativa propia del pasajero y sin el consentimiento por escrito de la compañía aérea o de sus agentes acreditados no podrá ser objeto de reclamación posterior.

Artículo 11 Desvío y medios de transporte alternativos

Si la compañía aérea tiene motivos razonables para creer que, debido a circunstancias ajenas a su voluntad, el vuelo no puede o no debe seguir la ruta prevista inicialmente, se informará al pasajero lo antes posible y por cualquier medio.

En el caso contemplado en el primer párrafo, el aterrizaje o el despegue podrán, además, realizarse en un aeropuerto distinto del previsto inicialmente.

El servicio de transporte se considerará cumplido si el aeropuerto alternativo se encuentra en la misma zona geográfica que el aeropuerto previsto inicialmente. No obstante, el pasajero podrá solicitar que se le reubique en el aeropuerto inicial. En tal caso, se le proporcionará un medio de transporte elegido por la compañía aérea.

Cualquier reenvío realizado por iniciativa propia del pasajero y sin el consentimiento por escrito del transportista o de sus agentes acreditados no podrá ser objeto de reclamación posterior.

Salvo en los casos contemplados en el párrafo anterior, la compañía organizará, sin coste adicional, el transporte mediante cualquier otro medio de transporte posible y disponible, con el fin de llegar al aeropuerto de salida o de destino previsto inicialmente.

Artículo 12 Responsabilidades

La responsabilidad del transportista o el incumplimiento de sus obligaciones en el marco del contrato de transporte celebrado con el pasajero se define en el presente artículo. Se recuerda que el transporte está sujeto a las normas de responsabilidad del Convenio y del Reglamento sobre los derechos de los pasajeros

1. Responsabilidades por fallecimiento o lesiones corporales:

La compañía aérea es responsable, hasta un límite de 128 821 DEG, de los daños y perjuicios ocasionados en caso de fallecimiento o lesiones corporales, por el mero hecho de que el fallecimiento o la lesión corporal hayan sido causados por un accidente quese haya producido a bordo de una aeronave inscrita debidamente en la lista de flota y entre cualquier operación de embarque y desembarque, en el sentido del artículo 17 del Convenio.

No obstante, se excluye la responsabilidad del transportista si dicho daño se debe a una negligencia por parte del pasajero, si este ha provocado o contribuido a causar el daño en cuestión o, además, si el daño ha sido causado por un hecho que le sea imputable.

2. Responsabilidad por equipaje dañado:

El transportista es responsable, con un límite de 1.288 DEG, salvo en caso de declaración especial de intereses, de los daños sufridos por el equipaje del pasajero por el mero hecho de que dichos daños hayan sido causados por un accidente ocurrido entre el momento en que el transportista acepta efectivamente la custodia del equipaje y hasta la entrega efectiva del mismo.

No obstante, queda excluida la responsabilidad del transportista si los daños en el equipaje del pasajero se deben a una negligencia por parte de este, si el pasajero ha provocado o contribuido a causar los daños, o si el equipaje presentaba defectos, vicios, desgaste o fragilidad, de tal manera que sea razonablemente posible suponer que la manipulación normal por parte del transportista pudiera provocar los daños.

Asimismo, queda excluida la responsabilidad del transportista si el equipaje contenía alguno de los artículos prohibidos mencionados en el artículo 9 de las presentes condiciones, o si el daño afecta a elementos que puedan sobresalir del equipaje, siempre que estuvieran diseñados para insertarse e integrarse en el cuerpo del mismo o en las ruedas, o si los daños consisten en manchas o arañazos.

Cuando, en el momento de la entrega efectiva del equipaje, el pasajero no haya comunicado inmediatamente al transportista los daños sufridos por el mismo, se presumirá que el pasajero ha recibido su equipaje sin daños. No obstante, si el pasajero no ha podido informar al transportista del daño, podrá presentar, en un plazo de siete días, una reclamación por escrito siguiendo el procedimiento indicado en el anexo I. La tramitación de su reclamación se regirá por el procedimiento establecido en dicho anexo.

3. Responsabilidad por retraso o pérdida del equipaje:

La compañía aérea es responsable, hasta un límite de 1 288 DEG, salvo en caso de declaración especial de intereses, de los daños derivados de un retraso en la entrega o de la pérdida del equipaje del pasajero.

Se considerará que existe retraso cuando se constate que, a la llegada del vuelo, el equipaje no se ha entregado efectivamente en la zona de recogida designada del aeropuerto de destino indicada en la etiqueta de equipaje (TAG).

Si se constata la ausencia del equipaje en la zona habilitada del aeropuerto de destino indicada en la etiqueta de equipaje (TAG), el pasajero deberá notificar inmediatamente dicha ausencia al transportista o a uno de los agentes acreditados de dicho aeropuerto. La notificación deberá realizarse mediante una declaración por escrito, de conformidad con el procedimiento previsto en el anexo I.

El hecho de que el Pasajero no recoja su equipaje en el aeropuerto de entrega indicado en la etiqueta de equipaje no se considerará un retraso en la entrega. Además, si el equipaje no se recoge en los veintiún días siguientes a la entrega y la Compañía de transporte no logra ponerse en contacto con el Pasajero, la Compañía de transporte podrá disponer del equipaje sin que el Pasajero pueda interponer recurso alguno por responsabilidad.

Si la entrega del equipaje se retrasa efectivamente, el pasajero deberá conservar y presentar todos los justificantes correspondientes a los gastos legítimos y necesarios para su manutención mientras espera la entrega de su equipaje.

Se precisa que los gastos incurridos no tienen por objeto que el Pasajero se beneficie de artículos que sean manifiestamente desmesurados, sino que deben ser de carácter razonable y necesarios para su subsistencia.

Entre los artículos necesarios para su sustento pueden incluirse los siguientes:

- productos de higiene (una caja de compresas, un tubo de pasta de dientes, un cepillo de dientes, un jabón o gel de ducha, un champú, una maquinilla de afeitar desechable y, en su caso, productos para bebés (toallitas, pañales, etc.);
- prendas de vestir (un conjunto de ropa interior, unos pantalones, una camisa o una camiseta y un jersey).

Dichos gastos no se aplicarán en ningún caso en las siguientes situaciones:

- el equipaje se entregue el día de llegada del vuelo;
- los gastos del pasajero superen la cantidad de 50 € al día;
- la comunicación del importe de los gastos y la presentación de los justificantes se realice veintiún días después de la fecha en que la empresa de transporte haya puesto a disposición el equipaje;
- los gastos del pasajero hayan sido objeto de una compra 72 horas después de la notificación;
- El domicilio del pasajero, ya sea su residencia principal o secundaria, se encuentre en la misma región geográfica que el aeropuerto de entrega indicado en la etiqueta de equipaje (TAG).

La tramitación de la notificación por parte del pasajero se regirá por el procedimiento establecido en el anexo I.

El equipaje se considerará perdido si no ha sido devuelto en el plazo de veintiún días a partir de la fecha de la declaración escrita del pasajero. En consecuencia, la indemnización por parte de la compañía aérea por los daños derivados de dicha pérdida se tramitará con arreglo al procedimiento establecido en el anexo I.

En su caso, en caso de pérdida, el límite de responsabilidad del transportista no podrá ser eliminado, salvo disposición de orden público en contrario, y podrá incluir los gastos ya reembolsados por el transportista como consecuencia del retraso en la entrega del equipaje.

4. Responsabilidad por retraso, cancelación o denegación de embarque:

El transportista es responsable, hasta un límite de 5 346 DEG, de los daños derivados de un retraso en la prestación del servicio de transporte aéreo. No obstante, quedará exento de dicha responsabilidad si se han tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o si resultaba imposible tomar medidas.

Se recuerda que, en caso de retraso, cancelación o denegación de embarque, el pasajero podrá beneficiarse de asistencia y/o de una indemnización si cumple las condiciones establecidas en el Reglamento sobre los derechos de los pasajeros. El procedimiento para hacer valer sus derechos se detalla en el anexo II.

Las reclamaciones y acciones judiciales, o cualquier otro recurso en virtud de los derechos de los pasajeros, prescriben al cabo de un año a partir de la fecha de llegada prevista o efectiva del vuelo objeto de litigio. En su caso, cuando la prescripción se haya suspendido, volverá a correr por el plazo restante antes de la suspensión,

salvo que dicho plazo sea inferior a seis meses, en cuyo caso la prescripción se aplaza hasta seis meses después de que finalice la suspensión.

Artículo 13 Litigios persistentes

Si la compañía aérea rechaza las reclamaciones del pasajero, si este no está satisfecho con las respuestas o si la compañía aérea no responde en un plazo de 60 días, el pasajero podrá interponer una demanda judicial.

No obstante, antes de emprender cualquier acción judicial, el pasajero deberá intentar resolver el litigio de forma amistosa, ya sea mediante mediación, exclusivamente a través de «La médiation Tourisme et Voyage» (www.mtv.travel), o mediante conciliación ante un conciliador judicial.

Artículo 14 Trámites administrativos

Documento que autoriza el transporte: Es responsabilidad del Pasajero cumplir con los requisitos gubernamentales en materia de trámites y documentación de entrada y salida de los territorios, incluidos los tránsitos, así como en materia sanitaria. Puede consultar la información en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores (www.diplomatie.gouv.fr/fr/) o en la página web de Action-visa (http://www.action-visas.com/).

En ningún caso se podrá considerar responsable a la empresa de transporte si se denegara al pasajero la entrada en un territorio extranjero.

La compañía aérea se reserva el derecho a reclamar al pasajero incumplidor una indemnización por los perjuicios sufridos, como consecuencia del incumplimiento por parte del pasajero de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en un territorio extranjero o en el territorio francés.

En función del destino, se le podrá exigir al pasajero el pago de un impuesto o una tasa de entrada o salida del territorio, o bien una tasa aeroportuaria específica, que podrá abonarse exclusivamente en efectivo. Esta información suele detallarse en los sitios web mencionados anteriormente.

Independientemente del trayecto, cada pasajero deberá presentar un documento oficial válido que acredite su identidad y que incluya una fotografía (pasaporte o documento de identidad). El documento deberá estar en perfecto estado (no deberá estar dañado, deteriorado ni dividido en varias partes). No deberá dar lugar a ninguna sospecha de falsificación o alteración.

El pasajero deberá poder acreditar su identidad en cualquier momento durante su viaje. De no ser así, se le podrá denegar el embarque de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7.

Artículo 15 Comportamiento a bordo

Si la compañía aérea considera, de forma razonable, que, por su comportamiento a bordo, el pasajero pone en peligro la aeronave, a una persona o a los bienes, o que el pasajero impide a la tripulación desempeñar sus funciones, o que el pasajero no acata las recomendaciones e instrucciones de la tripulación —en particular, si estas se refieren al consumo de tabaco, alcohol o drogas—, o incluso que el pasajero se comporte de una manera que provoque o pueda provocar, para los demás pasajeros

y/o para la tripulación, una molestia para su comodidad o bienestar, un daño o una lesión, la Compañía podrá adoptar frente a dicho Pasajero todas las medidas, incluidas, entre otras, la interrupción del vuelo y/o la restricción, que la Compañía considere necesarias para impedir que continúe dicho comportamiento. El pasajero podrá ser desembarcado, se le podrá denegar el transporte en viajes posteriores a cualquier punto de la red y podrá ser objeto de acciones legales por delitos o cualquier acto reprensible cometido contra la compañía aérea o contra los demás pasajeros, en particular a bordo del avión. El pasajero estará obligado a abonar todos los costes y gastos, cualquiera que sea su naturaleza, derivados de dichas medidas.

La compañía aérea podrá prohibir o limitar el uso a bordo del avión de equipos electrónicos tales como, a título enunciativo y no limitativo, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, aparatos de radio, videojuegos, equipos de transmisión, juguetes controlados por radio y transmisores/emisores, así como cualquier otro equipo electrónico o de grabación. No obstante, los audífonos y los marcapasos no entran en estas categorías.

–– oOo ––

Anexo I

Procedimiento de reclamación en caso de litigios relacionados con el equipaje

⇨ En caso de que el equipaje resulte dañado, falte o se haya extraviado, el pasajero podrá seguir el siguiente procedimiento:

I. EQUIPAJE DAÑADO:

1) Declaración:

CASO 1: Tiene la posibilidad de acudir inmediatamente al servicio de reclamaciones de equipaje del aeropuerto de destino	**CASO 2: No le es posible acudir al servicio de reclamaciones de equipaje del aeropuerto de destino**
⇨ En cuanto detecte que su equipaje está dañado a su llegada, deberá comunicarlo inmediatamente al servicio de reclamaciones de equipaje del aeropuerto de destino. ⇨ Solicite un informe de irregularidad (PIR) que documente los daños y especifique el número de referencia de su expediente (se le puede enviar por vía electrónica). ⇨ Haga fotografías de los daños en su equipaje y conserve la etiqueta (TAG).	⇨ Tome inmediatamente fotografías de los daños en su equipaje y conserve la etiqueta (TAG). ⇨ Presente una reclamación en un plazo de 7 días tras su llegada, en la página web: chalair.fr/reclamations Adjunte a su reclamación: - Fotografías de los daños; - Número de etiqueta (TAG); - Presupuesto de reparación o certificado de irreparabilidad + factura de compra del equipaje; - Explicaciones detalladas. ⇨ La compañía aérea acusará recibo de la reclamación y se pondrá en contacto con el pasajero para solicitarle, en caso necesario, información adicional. ⇨ Si la reclamación está completa, pase al punto 4).

2) Cálculo del importe de los daños:

⇨ Acuda a un profesional para que elabore un presupuesto de reparación de los daños declarados o, en su caso, un certificado de irreparabilidad.

⇨ En caso de que el equipaje sea irreparable, deberá estar en posesión de la factura de compra del equipaje dañado. De no ser así, la empresa de transporte aplicará una tarifa a tanto alzado.

3) Envío de los documentos:

⇨ Presente su reclamación, preferiblemente a través de la página web: chalair.fr/reclamations

Adjunte a su reclamación:
- Fotografías de los daños;
- Número de etiqueta (TAG);
- PIR;
- Presupuesto de reparación o certificado de irreparabilidad + factura de compra del equipaje.

4) Tramitación:

⇨ Cuando su expediente esté en regla y completo, la compañía aérea le informará expresamente de que acepta hacerse cargo de los gastos de reparación o de la sustitución del equipaje dañado.

⇨ La compañía aérea tramitará el pago de su expediente únicamente tras la recepción de las facturas que justifiquen la reparación o la reposición efectiva del equipaje.

II. EQUIPAJE RETRASADO O PERDIDO:

1) Declaración:

CASO 1: Tiene la posibilidad de acudir inmediatamente al servicio de reclamaciones de equipaje del aeropuerto de destino	**CASO 2: No le es posible acudir al servicio de reclamaciones de equipaje del aeropuerto de destino**
⇨ En cuanto compruebe que su equipaje no ha sido entregado en el lugar previsto, deberá comunicarlo inmediatamente al servicio de reclamaciones de equipaje del aeropuerto de destino. ⇨ Solicite un informe de irregularidad (PIR) en el que se constate la ausencia del equipaje y se especifique el número de referencia de su expediente. (Se le puede enviar por vía electrónica)	⇨ Presente una reclamación en un plazo de 48 horas tras su llegada, en la página web: chalair.fr/reclamations Adjunte a su reclamación: - Número de etiqueta (TAG); - Justificantes de los gastos incurridos; - Datos bancarios de una cuenta en euros; - Explicaciones detalladas. ⇨ El transportista acusará recibo de la reclamación y se pondrá en contacto con el pasajero para solicitarle, en caso necesario, información adicional. ⇨ Si la reclamación está completa, pase al punto 3).

2) Envío de los documentos:

⇨ Presente su reclamación preferiblemente a través de la página web: chalair.fr/reclamations

Adjunte a su reclamación:

- Número de TAG;
- PIR;
- Datos bancarios de una cuenta en euros;
- Justificantes de los gastos incurridos.

3) Tramitación:

⇨ Cuando su expediente esté en regla y completo, la empresa de transporte tramitará el pago únicamente tras la recepción de las facturas que justifiquen la reparación o la compra efectiva del equipaje.

4) Equipaje no entregado 21 días después de la declaración:

⇨ En caso de que su equipaje se considere perdido, deberá presentar a la compañía de transporte los justificantes de compra de los artículos contenidos en el mismo. Se recuerda que dichos artículos deben cumplir con lo dispuesto en el artículo 8 de las presentes condiciones. De no ser así, la compañía de transporte aplicará una tarifa a tanto alzado.

III. IMPORTES FIJOS EN CASO DE LITIGIOS RELACIONADOS CON EL EQUIPAJE:

EQUIPAJE DAÑADO	
Características	**Importe**
Equipaje con un peso superior a 20 kg	100 €
Equipaje con un peso inferior a 20 kg	50 €

EQUIPAJE PERDIDO	
Características	**Importe**
Equipaje facturado < 10 kg	100 €
Equipaje facturado < 23 kg	300 €
Equipaje facturado > 23 kg	600 €

⇨ Cada importe se deducirá de las cantidades ya abonadas en caso de retraso del equipaje.

Anexo II

Procedimiento de reclamación por irregularidades en el vuelo

⇨ Si sufre un retraso, una cancelación o una denegación de embarque y considera que le amparan las disposiciones de los derechos de los pasajeros, puede seguir el siguiente procedimiento:

1) Declaración:

⇨ Presente una reclamación en el plazo de un año desde su llegada, a través de la página web: chalair.fr/reclamations

Adjunte a su reclamación:

- Número de reserva;
- Detalles de los vuelos.

⇨ La compañía aérea acusará recibo de la reclamación y se pondrá en contacto con el pasajero para solicitarle, en caso necesario, información adicional.

2) Pago:

⇨ Cuando su expediente esté en regla y completo, la compañía aérea podrá ofrecerle, en un primer momento, vales de viaje y/o de servicios.
Usted tiene la opción de aceptarlos o rechazarlos.

⇨ Si los rechaza, la compañía aérea le pedirá que facilite un extracto de identidad bancaria de una cuenta en euros.

Anexo III

Información sobre los derechos de los pasajeros en caso de cancelación, retraso o denegación de embarque

CHALAIR
Compagnie Aérienne Française

Notice d'information
Information notice

Vos droits en cas de vol annulé, retardé ou embarquement refusé
Your rights in case of cancelled flight, delayed or denied boarding

1. Montant des indemnisations *Compensation amount*

- 1500 km : 250 € → 1500 - 3000 km : 400 € → + 3500 km : 600 €

2. En cas d'annulation *In case of cancellation*

Vol annulé + 14 jours avant départ *Flight cancelled + 14 days before departure*	
Indemnisation *Compensation*	⊗
Remboursement ou réacheminement *Reimbursement or re-routing*	☑
Rafraîchissement ou restauration *Meals and refreshments*	⊗
Hébergement *Accommodation*	⊗
Vol annulé entre 14 jours et 7 jours avant départ *Flight cancelled between 14 and 7 days before departure*	
Indemnisation	☑ sous conditions *Under conditions*
Remboursement ou réacheminement	☑
Rafraîchissement ou restauration	⊗
Hébergement	⊗
Vol annulé moins de 7 jours avant départ *Flight cancelled less than 7 days before departure*	
Indemnisation	☑ sous conditions
Remboursement ou réacheminement	☑
Rafraîchissement ou restauration	☑ sous conditions
Hébergement	☑ sous conditions

3. En cas de retard *In case of delay*

Vol retardé + 2 heures *Flight delayed + 2 hours*	
Indemnisation	⊗
Remboursement ou réacheminement	⊗
Rafraîchissement ou restauration	☑
Hébergement	⊗
Vol retardé + 3 heures *Flight delayed + 3 hours*	
Indemnisation	☑ sous conditions
Remboursement ou réacheminement	⊗
Rafraîchissement ou restauration	☑
Hébergement	☑ Si départ le lendemain *If departure next day*
Vol retardé + 5 heures *Flight delayed + 5 hours*	
Indemnisation	☑ sous conditions
Remboursement	☑
Rafraîchissement ou restauration	☑
Hébergement	☑ Si départ le lendemain *If departure next day*

4. En cas de refus d'embarquement *In case of denied boarding*

Indemnisation	☑
Remboursement ou réacheminement	☑
Rafraîchissement ou restauration	☑
Hébergement	☑

Notice reprenant les principales dispositions de protection prévues par le Règlement (CE) n° 261/2004, n'indique pas les spécificités ou exceptions. Notice containing the main rules provided for by Regulation (EC) No. 261/2004, does not include the subtleties or exceptions.

CHALAIR AVIATION SASU - RCS CAEN 447825100 - ROUTE DE CAEN, 14650 CARPIQUET