



الخطوط الملكية المغربية
royal air maroc
Les ailes du Maroc

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

Article I. Définitions

Accords Inter Compagnies : (dénommés IIA et MIA) de l'INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION (IATA) : désigne les textes de référence modifiant certaines dispositions relatives à la responsabilité du Transporteur Aérien, signés le 31 octobre 1995 à Kuala Lumpur (IIA) et le 31 avril 1996 à Montréal (MIA) applicables par les transporteurs aériens membres de IATA, en vigueur depuis le 1er octobre 1997 et qui se situent dans le cadre juridique des textes internationaux sur la responsabilité du transporteur (désignés ci-dessous par le terme "Convention" telle que définie ci-après) ainsi que de la Convention de Chicago du 7 décembre 1944 et de ses Annexes particulièrement des Annexes 9,17 et 18.

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

Arrêt volontaire : désigne un arrêt programmé par le Passager au cours de son voyage, à une escale située entre le point de départ et le point de destination figurant dans son Billet.

Bagages : désigne les articles, effets et autres objets personnels accompagnant le Passager, au cours de son voyage. Sauf disposition contraire, ce terme désigne à la fois les Bagages enregistrés et non enregistrés du Passager.

Bagages enregistrés : désigne les bagages dont le Transporteur Aérien a accepté la garde pour la durée exclusive du transport aérien et pour lesquels il a été délivré un Bulletin de Bagages.

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

Billet : désigne soit le document intitulé "**Billet de passage et bulletin de bagages**" soit le Billet électronique délivré par le Transporteur Aérien ou en son nom. Il comprend les conditions du contrat, les avis aux passagers, ainsi que les coupons de vol et le coupon passager.

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

Billet électronique : désigne le mémo voyage (appelé aussi «Itinéraire Reçu») émis par le Transporteur Aérien ou en son nom, le coupon de vol électronique ou tout document de même valeur sauvegardé dans la banque de donnée du Transporteur aérien.

Bulletin de Bagages : désigne les parties du billet afférentes au transport des bagages enregistrés du passager.

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

Call Center : désigne le centre d'appel de la compagnie Royal Air Maroc, société anonyme de droit marocain, immatriculée au Registre du Commerce de Casablanca (MAROC) sous le n° 9667, dont le siège social est à Casablanca, Aéroport de Casa-Anfa, MAROC

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

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

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

Convention : désigne selon les cas

- (a) La convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Varsovie le 12 octobre 1929 (Convention de Varsovie).
- (b) Le Protocole de La Haye du 28 Septembre 1955.
- (c) La Convention de Guadalajara du 18 Septembre 1961.
- (d) Les Protocoles de Montréal n°1, 2 et 4 (1975) amendant la Convention de Varsovie.
- (e) La Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Montréal le 28 mai 1999 (Convention de Montréal).

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

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

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

Déclaration spéciale d'intérêt : désigne la déclaration effectuée par le passager, lors de l'enregistrement de ses Bagages, spécifiant une valeur particulière de ses bagages estimée par lui, déclaration effectuée moyennant le paiement d'une somme supplémentaire au Transporteur aérien.

Domage : recouvre les préjudices suivants :

Préjudice survenu en cas de décès, ou de lésion corporelle subi par un Passager et causé par un accident survenu à bord de l'appareil ou durant les opérations d'embarquement ou de débarquement.

Les dommages résultant de la destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés intervenant lors du transport aérien ou au cours de toute période durant laquelle le Transporteur aérien a la garde des bagages enregistrés.

Les dommages résultant du retard des passagers et des bagages enregistrés occasionnés par le transport aérien.

Droit de Tirage Spécial (DTS) : désigne l'unité de compte définie par le Fonds Monétaire International.

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

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

Heure limite d'enregistrement : désigne l'heure limite précisée pour chaque vol par le Transporteur aérien avant laquelle le passager doit avoir accompli les formalités d'enregistrement et reçu sa carte d'embarquement.

IATA : désigne l'Association Internationale pour le Transport Aérien.

Jours : désigne les jours calendrier comprenant les 7 jours de la semaine. Dans le cas d'une notification, le jour d'envoi d'un tel avis ne sera pas compté. Pour déterminer la durée de validité d'un billet, le jour d'émission du billet ou le jour de départ du vol ne sera pas compté.

Mémo-Voyage (ou Itinéraire-Reçu) : désigne un ou plusieurs documents que le Transporteur Aérien émet à l'attention du passager voyageant avec un Billet électronique, et qui comporte le nom du passager, des informations sur le vol et les avis aux passagers. Il fait partie intégrante du billet électronique. Il peut également être appelé "Itinéraire-Reçu".

Objets "Sécurité" : désigne tout objet qui, pour des raisons de sûreté ou de sécurité, ne peut être admis en cabine aux termes des prescriptions gouvernementales et/ou de la Réglementation du Transporteur aérien.

Passager : désigne toute personne, en dehors des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée par avion, conformément aux stipulations de son Billet d'avion.

Réglementation du Transporteur : désigne toutes règles y compris les présentes Conditions Générales de Transport publiées par le Transporteur Aérien et en vigueur à la date d'émission du billet se rapportant au transport des passagers et/ou des bagages, y compris tous les tarifs applicables à cette date.

Transport : désigne le transport aérien de passagers et/ou de bagages, à titre gratuit ou onéreux, tel que défini par la Convention.

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

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

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

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

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

Site Internet de Royal Air Maroc : désigne le site Internet www.royalairmaroc.com

Article II. Domaine d'application

1. Généralités

a) A l'exception des dispositions des paragraphes 2,3 et 4 du présent Article, les présentes Conditions générales de Transport font partie intégrante du Contrat de Transport et constituent les Conditions Générales de Transport indiquées sur le Billet. Elles s'appliquent uniquement à tout vol ou segment de vol opéré à titre onéreux pour lequel le Code de Désignation du Transporteur apparaît dans la case du transporteur figurant sur le Billet ou le Coupon correspondant.

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

c) Les présentes Conditions Générales de Transport sont établies en application de la Convention de Montréal.

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

2. Prédominance de la loi et des tarifs

Les présentes Conditions générales de transport sont applicables dans la mesure où elles ne sont pas contraires à la Convention lorsque celle-ci est applicable ou à toute loi applicable ou aux tarifs du Transporteur, auxquels cas cette Convention ou loi ou tarifs prévaudraient. . L'invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales de Transport sera sans effet sur la validité des autres dispositions.

3. Prédominance des Conditions sur la Réglementation du Transporteur

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

4. Affrètement

Si le transport est effectué en vertu d'un contrat d'affrètement, les présentes Conditions Générales de Transport s'appliqueront seulement dans la mesure où les termes du contrat d'affrètement, du billet ou de la contremarque (en cas de vol non-régulier) intégreront les présentes conditions par référence ou d'une autre manière.

5. Vols en partage de code

Certains vols du Transporteur Aérien sont susceptibles d'être réalisés en collaboration avec d'autres transporteurs dans le cadre d'un accord de « partage de code » (code share). Dans un tel cas, un autre Transporteur Aérien que celui mentionné sur le Billet pourra fournir la prestation de transport aérien. Le Passager sera informé de l'identité de ce Transporteur Aérien lors de la réservation de son Billet ou au plus tard lors de l'enregistrement. Les présentes Conditions Générales de Transport s'appliqueront également en cas de vol en partage de code.

Article III. Billets

1. Généralités

a) Preuve du contrat de transport

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

b) Nécessité de détenir un billet pour avoir droit au transport

Sauf en cas de Billet électronique, le Transporteur Aérien n'acceptera de fournir la prestation de transport au Passager que si ce dernier est en possession d'un Billet en cours de validité et dûment émis au nom du Passager ou de tout autre document contractuel en tenant lieu conformément à la réglementation du transporteur. Ce Billet, émis par le Transporteur Aérien ou son Agent accrédité, devra avoir été intégralement payé sauf exceptions acceptées ou décidées par le Transporteur Aérien. Ce billet devra contenir le coupon correspondant à ce vol et tous les autres coupons de vol inutilisés ainsi que le coupon passager ou reçu-passager. Le Passager n'aura pas droit au transport si le billet présenté a été détérioré ou s'il a été modifié par une personne autre que le Transporteur Aérien ou son Agent accrédité. Dans le cas d'un Billet électronique, le Passager sera transporté sur un vol seulement s'il produit les documents d'identité justifiant de son identité et si un Billet électronique en cours de validité a été émis à son nom. Le Transporteur aérien pourra contrôler les documents d'identité de ses passagers.

c) Perte, détérioration ou non présentation du billet

En cas de perte ou détérioration de tout ou partie du Billet ou de non présentation d'un Billet contenant le coupon passager ou reçu-passager et tous les coupons de vol non utilisés, le Transporteur Aérien qui a émis le billet pourra, sur demande du Passager et conformément à la Réglementation du Transporteur Aérien, remplacer tout ou partie de

ce Billet en émettant un nouveau Billet sous réserve que le Passager produise au moment de la demande la preuve suffisante pour le Transporteur Aérien qu'un billet en cours de validité pour les vols en question avait été régulièrement émis et que le Passager signe une déclaration l'obligeant à rembourser au Transporteur aérien, en cas d'utilisation frauduleuse du billet, tous les frais et/ou les pertes induits, à concurrence du prix du Billet original, nécessairement et raisonnablement supportés par le Transporteur Aérien du fait de cette utilisation frauduleuse. Le Transporteur aérien ne réclamera pas le remboursement de ces frais et/ou pertes si une telle situation résulte de sa propre négligence. Le Transporteur émetteur pourra facturer des frais administratifs pour ré émettre le Billet sauf si la perte ou la détérioration était due à sa négligence ou à celle de l'un de ses agents.

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

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

d) Billet non cessible

Un billet n'est pas cessible sous réserve des dispositions du droit applicable en vigueur. Si un billet est présenté par une personne autre que celle ayant droit au transport ou au remboursement aux termes de ce billet, le Transporteur Aérien ne pourra être tenu pour responsable de toutes conséquences ou suites à l'égard de cette dernière si, de bonne foi, il transporte la personne possédant ce billet ou lui en effectue le remboursement.

e) Contrôle : Tout Passager bénéficiant d'une réduction tarifaire ou d'un tarif à conditions particulières doit être en mesure d'en justifier le bien fondé et la régularité à tout moment de son voyage.

Tout Passager ayant acquis son billet par Carte Bancaire à travers le Site Internet de Royal Air Maroc ou le Call Center, doit avoir avec lui la Carte Bancaire ayant servi au paiement du Billet s'il est titulaire de cette Carte Bancaire. Elle pourra lui être demandée par Royal Air Maroc à tout moment. S'il n'est pas de le titulaire de la Carte Bancaire ayant servi au paiement du Billet, il doit être en mesure de fournir une copie :

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

ET une copie de la Carte Bancaire ayant servi au paiement, cette copie ne devant afficher que les quatre derniers chiffres de la Carte.

En l'absence de la Carte Bancaire (s'il en est le titulaire) ou des copies décrites ci-dessus (cas où le Passager n'est pas titulaire de la Carte Bancaire), le Passager pourrait se voir demander de payer un nouveau Billet avec un nouveau mode de paiement (qui peut être une Carte Bancaire en son nom ou celle d'une personne présente avec lui à l'enregistrement). S'il ne peut payer de nouveau, il pourrait se voir refuser l'embarquement. Il est entendu qu'en cas de paiement de nouveau Billet, le billet initial sera remboursé.

La différence tarifaire entre le nouveau Billet et le Billet électronique initial n'est pas remboursable.

2. Durée de validité et prorogation de la validité du Billet

a) Durée

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

Un an à compter de sa date d'émission, ou

Un an à compter de la date d'utilisation du premier coupon sous réserve que le premier voyage ait lieu dans l'année suivant la date d'émission

b) Prorogation de validité

Si le passager est empêché de voyager pendant la durée de validité du billet parce que le Transporteur Aérien :

Annule le vol pour lequel le passager détient une réservation ; ou bien supprime un arrêt prévu qui est le lieu de départ du passager, son lieu de destination, ou un arrêt volontaire ; ou bien

N'est pas en mesure d'assurer un vol dans un temps raisonnable par rapport à l'horaire prévu ; ou bien

Modifie la classe de service ; ou bien

N'est pas en mesure de fournir la place préalablement confirmée, la validité du billet de ce passager sera prorogée jusqu'au prochain vol du Transporteur Aérien sur lequel une place est disponible dans la classe du tarif payé.

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

d) Lorsqu'un Passager, après avoir commencé son voyage, est empêché de voyager durant la période de validité du Billet pour des raisons de santé, le Transporteur Aérien prorogera (dans la mesure où une telle prorogation n'est pas contraire à la Réglementation du transporteur compte tenu du tarif payé par le Passager) la validité du Billet de ce Passager jusqu'à la date où, au vu d'un certificat médical, celui-ci sera en état de voyager ou bien jusqu'au premier vol du Transporteur Aérien qui suivra cette date au départ du point où le voyage est repris, sur lequel une place est disponible dans la classe de services correspondant au tarif payé. Lorsque les coupons de vol restant dans le billet ou en cas de billet électronique le coupon électronique, comportent un ou plusieurs arrêts volontaires, la validité de ce billet (sous réserve de la Réglementation du Transporteur) sera prorogée de 3 mois au plus à compter de la date de rétablissement portée sur ledit certificat. Dans de telles circonstances, le Transporteur Aérien prorogera de même la validité des billets des autres membres de la famille proche du passager malade voyageant avec lui.

- e) En cas de décès d'un Passager au cours du voyage, les Billets de personnes accompagnant le Passager peuvent être modifiés en renonçant à appliquer la notion de séjour minimum, soit en prorogeant la validité. En cas de décès survenu dans la famille proche d'un Passager dont le voyage est commencé, les billets du passager et ceux des membres de sa famille proche qui l'accompagnent pourront être modifiés de la même façon. Toute modification devra être effectuée en échange d'un certificat de décès en bonne et due forme et la prolongation de validité des billets ne pourra excéder quarante-cinq (45) jours à compter de la date de décès.

3. Ordre d'utilisation des coupons

- a) Tout Billet n'est valable que pour le transport y figurant, du lieu de départ, via les escales convenues, au lieu de destination finale. Le tarif payé par le Passager correspond au transport mentionné sur le Billet et fait partie intégrante du Contrat de Transport conclu entre le Passager et le Transporteur. Le transporteur honorera les coupons de vol dans l'ordre depuis le point de départ ainsi qu'il apparaît sur le billet.
- b) Chaque coupon de vol du Billet est valable pour le transport dans la classe spécifiée sur celui-ci à la date et pour le vol correspondant à la réservation faite. En cas de coupons émis sans mention de réservation, toute réservation peut être faite conformément aux conditions du tarif concerné et dans la limite des places disponibles sur le vol demandé.
- c) Le billet n'est pas valable et le Transporteur Aérien peut ne pas honorer le billet d'un passager si le premier coupon de vol correspondant à un parcours international n'a pas été utilisé et si le passager commence son voyage à un arrêt volontaire ou à une escale intermédiaire. Dans le cas où le Transporteur Aérien accepterait le transport, il sera habilité à invalider le coupon non utilisé en apposant sur ce coupon la mention "non valable au transport ". Ce coupon restera toutefois remboursable dans les conditions réglementaires en vigueur.
- d) Dans le cas où l'utilisation par le passager de son billet selon un itinéraire différent de celui inscrit sur le billet entraînerait une différence tarifaire, le Transporteur Aérien pourra, à tout moment, réajuster le montant dû par le passager au nouveau tarif applicable.

4. Modifications à la demande du Passager

Si le Passager souhaite modifier tout ou partie de son voyage, il devra au préalable contacter le Transporteur Aérien ou son Agent agréé pour s'assurer que son Billet est modifiable compte tenu du prix acquitté. Il sera alors procédé au calcul du prix du nouveau voyage. Le Passager aura la possibilité d'accepter le nouveau prix ou de maintenir son itinéraire initial tel que défini sur son Billet. Si, suite à un cas de force

majeure dûment établi, le Passager doit modifier son Billet, il devra contacter dès que Possible le Transporteur Aérien, lequel s'efforcera d'assurer le transport jusqu'à la prochaine escale intermédiaire ou à la destination du Passager sans modification de tarif.

5. Identité du transporteur

Le nom du Transporteur Aérien peut figurer en abrégé sur le billet, sous la forme du Code de Désignation ou sous toute autre forme. L'adresse du Transporteur Aérien est considérée comme étant celle du domicile du transporteur, du siège principal de son exploitation ou de son établissement par le soin duquel le contrat de transport a été conclu.

Article IV. Tarifs et Taxes

1. Généralités

Sauf mention contraire, les tarifs s'appliquent uniquement au transport de l'aéroport du point d'origine à l'aéroport du point de destination. Les tarifs ne comprennent pas le transport de surface d'un aéroport à un autre, ni le transport entre aéroport et ville de destination. En achetant un billet aller et retour, les conditions tarifaires de la classe la plus restrictive s'applique à tout le parcours.

2. Tarifs applicables

Sauf mention contraire, les tarifs applicables sont ceux publiés par le Transporteur Aérien ou en son nom ou à défaut ceux calculés conformément aux tarifs en vigueur à la date d'achat du Billet. Sauf mention contraire, les tarifs s'appliquent exclusivement au transport de l'aéroport situé au point de départ à l'aéroport situé au point de destination. Le prix du Billet applicable correspond au transport du lieu de départ effectif au lieu de destination effectif. Il est calculé en fonction du tarif en vigueur à la date de réservation du billet, pour les données de vol et les parcours mentionnés. Si le passager modifie son itinéraire, le prix de son billet pourra dans certaines circonstances en être affecté. Le prix du Billet sera alors recalculé sur la base des trajets effectivement parcourus, et la différence sera le cas échéant facturé au passager.

3. Itinéraire

Sauf dispositions contraires à la Réglementation du Transporteur Aérien, les tarifs s'appliquent uniquement aux itinéraires correspondants. S'il existe plusieurs itinéraires pour lesquels un même tarif est applicable, le passager peut spécifier l'itinéraire qu'il

désire emprunter avant l'émission du billet. Si aucun itinéraire n'est spécifié, le Transporteur Aérien peut déterminer lui-même l'itinéraire.

4. Taxes, frais et redevances

Tous frais, redevances ou taxes imposés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport s'ajoutent aux tarifs sont payables par le Passager. Ils sont mentionnés de façon distincte sur le Billet. Les taxes, frais et redevances peuvent être imposés et/ou modifiés postérieurement à la date d'émission du Billet. En cas d'augmentation des taxes et/ou frais et/ou redevances s'appliquant sur le Billet, le Passager devra s'en acquitter. De même, si de nouvelles taxes, frais ou redevances sont imposés, y compris après la date d'émission du Billet, le Passager devra s'en acquitter. Si ces frais, taxes, redevances sont supprimés ou réduits, le Passager pourra solliciter le remboursement du montant réduit ou supprimé dont il s'était acquitté.

Les passagers ayant acheté leurs billets en France (auprès de l'un des bureaux de vente de billets du Transporteur Aérien, ou via le site Web www.royalairmaroc.com/fr), et qui n'ont pas embarqué, pour quelque cause que ce soit, peuvent demander le remboursement des taxes et redevances obligatoires.

Pour obtenir le remboursement, le passager peut adresser sa demande via un formulaire à remplir en ligne (Gratuit) ou via un point de vente ROYAL AIR MAROC.

Conformément aux dispositions du code de la consommation, les éventuels frais de remboursement dans les cas de demande hors ligne pourront atteindre 20% du montant des taxes remboursables.

Ce remboursement interviendra au plus tard trente jours à compter de la date de réception de la demande.

Les demandes de remboursement pour les billets achetés dans des points de vente autres que celles du Transporteur Aérien doivent être adressées directement à ces opérateurs.

5. Monnaie de paiement

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

Article V. Réservations

1. Conditions de réservation

- a) Les réservations ne sont pas confirmées jusqu'à ce qu'elles soient acceptées et enregistrées dans son système de réservation par le Transporteur Aérien ou son Agent accrédité.
- b) Ainsi qu'il est prévu dans la Réglementation du Transporteur aérien, certains tarifs peuvent être soumis à des conditions qui limitent ou excluent le droit du Passager de modifier ou d'annuler ses réservations.

2. Date limite d'émission du billet

Si un passager n'a pas effectué le paiement intégral de son billet avant la date limite d'émission du Billet indiquée par le Transporteur Aérien ou son Agent accrédité, la réservation pourra être annulée et la place attribuée à un autre Passager.

3. Attribution des sièges

Le Transporteur Aérien s'efforce de satisfaire les demandes d'attribution de siège formulée à l'avance, mais ne peut garantir l'attribution d'un siège précis, même si la

réserve a été confirmée pour ledit siège. Le Transporteur se réserve le droit de modifier l'attribution des sièges à tout moment y compris après l'embarquement à bord de l'appareil, en raison d'impératifs liés à l'exploitation, à la sécurité ou à la sûreté.

4. Frais d'annulation pour place inoccupée

Conformément à la Réglementation du Transporteur Aérien, des frais d'annulation peuvent être demandés à un Passager qui n'utilise pas la place pour laquelle une réservation avait été faite.

5. Reconfirmation de réservations

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

6. Annulation par le Transporteur Aérien des réservations sur un vol de continuation

Si un Passager ne se présente pas à l'enregistrement d'un vol, et néglige d'en avertir par avance le Transporteur Aérien, ce dernier peut annuler toutes ses réservations pour les parcours en continuation ou de retour sauf si le Passager en a informé par avance le Transporteur et dans le respect des conditions tarifaires du Transporteur Aérien.

7. Données personnelles.

Afin de satisfaire une demande de réservation, le passager communique au transporteur aérien ou à son agent accrédité, via site web ou au niveau d'une agence, des données à caractère personnel le concernant.

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

Réservation et achat d'un billet,

Fourniture de prestation ou de services annexes en relation avec le transport (repas, assistance médicale, accompagnement d'un mineur, ...)

Accomplissement des formalités administratives relatives à l'immigration et à l'entrée sur le territoire d'un Etat.

Réalisation d'actions de prospection, de promotion et de statistiques commerciales,
Gestion d'un programme de fidélité.

Les données personnelles des passagers collectées dans le cadre de ces finalités font l'objet d'un traitement de la part du transporteur aérien conformément à la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Dans le cadre de l'exercice de son activité et pour des raisons de sécurité, de lutte anti-terrorisme et anti-fraude, le transporteur aérien peut transmettre les données collectées à son personnel habilité mais également à des entités tierces notamment les prestataires de services annexes, les autres transporteurs, les autorités gouvernementales et aéroportuaires marocaines et étrangères. Ce transfert se fait en conformité avec les lois et réglementations en vigueur applicables au Maroc et à l'international.

Conformément à la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, le passager dispose à tout moment de droits d'accès, de rectification, de suppression ou d'opposition sur l'utilisation des données personnelles le concernant. Le passager peut ainsi exercer ce droit à travers l'onglet « Gérer mes réservations » au niveau du site Web de RAM, ou en s'adressant au service Relations clients à travers l'envoi d'un email à l'adresse serviceclient@royalairmaroc.com ou d'un courrier à l'adresse postale : Service Réclamations Clientèle - Aéroport Casa-Anfa Casablanca 20200, Maroc.

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

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

Article VI. Enregistrement et embarquement

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

Limites d'Enregistrement en consultant les horaires du Transporteur ou de son Agent Accrédité. Le Passager doit être présent à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure indiquée lors de l'enregistrement. Si le passager n'arrive pas à temps au comptoir d'enregistrement du transporteur ou à la porte d'embarquement ou se présente avec un document ne correspondant pas au voyage concerné et/ou n'est donc pas en mesure de voyager (notamment aux termes de l'Article XIII ci-dessous), le Transporteur Aérien peut annuler la place qui lui a été réservée et en disposer.

2. La responsabilité du Transporteur Aérien ne pourra être recherchée en aucune manière si le passager n'a pas respecté les dispositions du présent Article.

Article VII. Refus et limitation au transport

1. Droit de refuser le transport

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

- a) Cette décision est nécessaire pour être conforme aux lois, règlements ou ordres en vigueur dans tout Etat ou pays de départ, de destination, d'escale ou de survol ; ou
- b) Le comportement, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de drogues ou de médicaments, l'âge, la condition mentale ou physique du Passager sont tels :
 - qu'ils rendent nécessaire une assistance spéciale du Transporteur aérien, assistance particulière non demandée lors de l'achat du Billet,
 - qu'ils créent une gêne pour les autres Passagers ou sont susceptibles de soulever des objections de leur part ;
 - qu'ils présentent un risque ou un danger quelconque pour lui-même, les autres Passagers, l'équipage ou les biens, ou
 - le Passager ne s'est pas conformé au droit applicable ou
 - le transport du Passager et/ou celui de son Bagage pourrait mettre en danger la santé, la sécurité, le confort des autres Passagers ou de l'équipage, notamment si le Passager profère des menaces, a un comportement ou utilise un langage abusif et insultant envers le personnel au sol et/ou de l'équipage
- c) Cette décision est rendue nécessaire du fait de l'inobservation par le Passager des lois et règlements ainsi que la réglementation ou des instructions du Transporteur Aérien ; ou

- d)** Le Passager a refusé de se soumettre aux contrôles de sûreté et/ou à l'inspection des Bagages tels que prévus ci-dessous à l'Article VIII ou a refusé de produire une pièce d'identité ; ou si une ou plusieurs raisons légitimes lui permettent d'agir ainsi. Par exemple mais sans aucun caractère limitatif, quand un Passager :
- a besoin d'une assistance spéciale du Transporteur Aérien non demandée au préalable ;
 - fait preuve d'une attitude agressive ou d'un état psychologique manifestement instable; ou s'est comporté de manière inconvenante lors d'un précédent vol et le Transporteur Aérien estime que ce comportement pourrait se reproduire, ou a compromis le bon déroulement et la sécurité lors de l'enregistrement du vol et/ou de l'embarquement ;
 - présente un danger ou une menace quelconque pour lui-même, les autres personnes ou les biens
- e)** Le tarif applicable ou tous frais ou taxes ou redevances exigibles n'ont pas été payés ou que les arrangements de crédit n'ont pas été conclus entre le Transporteur Aérien et le Passager (ou la personne qui paie le billet) ; ou
- f)** Le Passager ne s'est pas conformé à la réglementation du Transporteur aérien concernant l'ordre d'utilisation des coupons de vol ; ou
- g)** Le Billet présenté par le Passager :
- a été acquis illégalement ou a été acheté auprès d'un organisme non agréé par le Transporteur Aérien autre que le Transporteur Aérien qui a émis ce billet ou son Agent accrédité ; ou
 - a été répertorié comme document perdu ou volé ; ou
 - est un billet falsifié, endommagé ou illisible ; ou
 - un coupon de vol a été modifié ou détérioré par quelqu'un d'autre que le Transporteur Aérien ou son Agent accrédité ou a été mutilé ; dans de tels cas, le Transporteur Aérien se réserve le droit de retenir un tel Billet ;
- h)** Dans le cas où la personne qui présente un Billet ne peut prouver qu'elle est la personne mentionnée dans la case " NOM DU PASSAGER ", le Transporteur Aérien se réserve alors le droit de retenir ce billet.
- i)** Le Passager ne semble pas avoir en sa possession les documents de voyage valables ou possède des documents périmés ou frauduleux (usurpation d'identité, falsification ou contrefaçon de documents) ou incomplets au regard des réglementations nationales ou internationales en vigueur ou est tenté de pénétrer dans un pays pour

lequel il ne possède qu'un visa de transit ou pour lequel il ne possède pas de documents valables. Il en est de même si le Transporteur aérien est fondé à penser que le Passager pourrait détruire ses documents de voyage durant le vol ou refuser de les remettre sur demande à l'équipage en échange d'un reçu

2. Limitation au transport

L'acceptation au transport d'enfants non accompagnés, de passagers à mobilité réduite, de femmes enceintes de personnes malades ou de toute autre personne nécessitant une assistance particulière est soumise à l'accord préalable du transporteur, faute de quoi il n'encourra aucune responsabilité sauf dispositions contraires de la réglementation nationale. Les personnes à mobilité réduite, qui lors de l'achat de leur Billet, ont dûment averti le Transporteur aérien de leur handicap ou de tout besoin particulier d'assistance si le Transporteur aérien les a acceptés en toute connaissance de cause, ne pourront se voir refuser l'embarquement du fait de leur handicap ou de leur besoin d'une assistance particulière.

3. Transport avec conditions particulières

- a) Tout Passager nécessitant des attentions ou une assistance spéciale, entre autres enfants en bas âge, personne à mobilité réduite, personnes handicapées ou voyageant avec un appareillage spécial et/ou des bagages exigeant un emballage particulier, doit le signaler au Transporteur Aérien au moment de l'achat du billet ou, à défaut avant l'enregistrement, afin que ce dernier prenne les dispositions adéquates permettant d'assurer le transport dans les meilleures conditions. Tout Passager qui présente des antécédents médicaux doit consulter un médecin avant d'embarquer sur un vol, notamment un long-courrier et prendre toutes les précautions qui s'imposent.
- b) Tout Passager désirant un repas spécial doit le signaler au Transporteur Aérien au moment de l'achat du billet, à défaut, le Transporteur Aérien ne pourra garantir la présence à bord du vol concerné de ce repas spécial. Si une demande correspondant aux cas visés aux (a) et (b) ci-dessus est faite au moment de l'enregistrement, le Transporteur Aérien ne sera pas responsable s'il ne peut ou n'a pas pu la satisfaire et pourra même refuser l'embarquement du Passager et/ou du Bagage concernés.

Les conditions particulières visées au présent paragraphe 3 ne font pas partie du Contrat de Transport et constituent des prestations annexes tel que définies à l'article XII ci-après.

Article VIII. Bagages

1. Objets non admis comme Bagages

Le passager ne devra pas inclure dans ses bagages ;

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

des objets dont le transport est interdit par les lois, règlements en vigueur dans tout Etat de départ, de destination, de transit ou de survol ;

des objets dont le transporteur estime que leur poids, leurs dimensions, leur nature, les rendent impropres au transport ;

des animaux vivants à l'exception des chiens, chats, oiseaux et autres animaux domestiques, qui seront admis au transport conformément aux dispositions du paragraphe 9 du présent Article ;

certaines armes telles que des armes à feu anciennes, des épées, couteaux et objets similaires peuvent à la discrétion du Transporteur aérien être acceptées comme Bagages enregistrés mais ne seront pas autorisés dans la cabine de l'appareil ;

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

2. Refus de Bagage

Le Transporteur Aérien pourra refuser le transport de bagages contenant un ou des objets énumérés au paragraphe 1 du présent Article et pourra refuser de poursuivre le transport

de tous Bagages s'il découvre que ceux-ci consistent en de tels objets ou en contiennent. Le Transporteur aérien n'assurera pas la garde de tout Bagage ou article refusé. Le Transporteur Aérien pourra refuser de transporter comme Bagage tout objet en raison de sa taille, de son apparence, de son poids, de son contenu, de sa configuration, de sa nature ou pour des raisons d'exploitation, techniques, de sécurité, de sûreté ou encore pour préserver le confort des autres Passagers. Le Transporteur aérien indiquera sur simple demande du Passager quels objets ne sont pas autorisés à être transportés.

3. Droit d'inspection

Pour des raisons de sûreté et de sécurité, el Transporteur Aérien peut inviter le passager à accepter de soumettre sa personne et/ou ses Bagages à une fouille et/ou à tout contrôle de type scanner, rayon X ou autre. Le Transporteur aérien s'efforcera de procéder au contrôle des Bagages en présence du Passager mais si le Passager n'est pas disponible, le Transporteur aérien procédera à ces contrôles en son absence. Cette inspection a pour but de déterminer si le Passager a sur lui ou dans ses bagages des objets interdits décrits au paragraphe (a) ci-dessus ou des armes ou munitions qui n'auraient pas été présentées au Transporteur Aérien conformément au paragraphe (b) ci-dessus. Si le Passager n'accepte pas de se conformer à cette invitation, le Transporteur Aérien peut refuser de transporter le Passager et ses Bagages et, en ce cas, le Transporteur Aérien ne sera tenu à aucune obligation à l'égard du Passager. Si une vérification, contrôle occasionne un dommage aux bagages, le Transporteur aérien ne sera pas responsable des dommages occasionnés à moins qu'ils ne soient uniquement causés par sa négligence. Les Passagers autorisent les contrôles de sécurité de leurs Bagages par les autorités gouvernementales, policières et militaires de l'aéroport et des compagnies impliquées dans leur transport.

4. Bagages enregistrés

- a)** Au moment de la remise des Bagages au Transporteur Aérien pour l'enregistrement, le Transporteur aérien en prendra la garde et émettra une Etiquette de Bagages pour chaque Bagage enregistré qu'à des fins d'identification. Le Passager doit apposer son nom sur chacun de ses Bagages avant que ceux-ci ne soient acceptés par le Transporteur.
- b)** Le Transporteur Aérien pourra refuser d'accepter de transporter des bagages qu'il estime raisonnablement non correctement emballés en toute sécurité dans des contenants adaptés de façon à pouvoir être transporté dans de bonnes conditions compte tenu d'une manipulation normale. Des informations sur les emballages et les contenants adaptés pourront être fournis par le Transporteur aérien sur demande du Passager.
- c)** Le passager ne doit pas inclure dans ses Bagages enregistrés et le Transporteur Aérien pourra refuser de transporter comme Bagages enregistrés des articles fragiles ou

périssables, argent, bijoux, métaux précieux, titres et valeurs, des ordinateurs, des appareils électroniques, des données enregistrées, des clés de voiture ou de maison, des passeports et autres pièces d'identité, et autres objets précieux (papiers d'affaires, des actes notariés, ou échantillons...).

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

A moins que le Transporteur ne décide que les Bagages du Passager ne seront pas transportés sur le même vol que le Passager, le Transporteur ne les transportera pas si le Passager n'embarque pas à bord de l'appareil sur lequel ses Bagages ont été chargés ou si, ayant embarqué, le Passager quitte l'appareil avant le décollage ou lors d'une escale.

5. Franchise de bagages :

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

6. Excédent de bagages :

Le passager paiera un supplément pour le transport des bagages enregistrés acceptés en soute excédant la franchise selon le tarif applicable et la Réglementation du Transporteur en vigueur à la date du vol, disponibles sur demande auprès du Transporteur ou de ses Agents Accrédités.

Nous transporterons vos excédents de bagages sur le même vol que le vôtre s'il existe suffisamment de place dans l'appareil et sous réserve que vous ayez payé les coûts supplémentaires afférents.

L'importance de cette franchise et les restrictions concernant la taille sont mentionnées sur votre billet ou sur le reçu de votre billet électronique / itinéraire.

Le service proposé pour l'excédent bagage est applicable en fonction de la place disponible.

Si votre bagage ne peut pas être transporté sur le même vol que vous, il sera embarqué sur le premier vol disponible suivant.

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

7. Déclaration Spéciale d'Intérêt et perception de frais/redevances supplémentaires

a) Pour ses Bagages enregistrés dont la valeur est supérieure aux limites de responsabilité définies par la Convention en cas de perte, destruction, détérioration ou retard, un Passager a la possibilité, de procéder à une Déclaration Spéciale d'Intérêt limitée à un certain montant lors de la remise des Bagages au Transporteur aux fins d'enregistrement, Dans ce cas, le Passager doit payer tous les frais ou redevances supplémentaires y afférents et pourra en contrepartie prétendre, en cas de perte ou d'avarie, à une réparation équivalant à la valeur déclarée, sous réserve d'éventuels plafonds prévus par la Réglementation du Transporteur aérien et pour autant que cette valeur déclarée n'excède pas la valeur réelle estimable de l'objet. Le Transporteur se réserve la faculté de contrôler l'adéquation de la valeur déclarée avec la valeur réelle du Bagage. En cas de survenance d'un Dommage, le Transporteur pourra apporter la preuve que la valeur déclarée par le Passager est supérieure à l'intérêt réel du Passager à la livraison.

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

8. Bagages non enregistrés ou Bagages « cabine »

Le Transporteur peut imposer des dimensions maxima pour les Bagages que le Passager peut emporter en cabine, et en limiter le nombre et le poids. Les Bagages que le Passager emporte en cabine doivent pouvoir être placés sous le siège devant le Passager ou dans un espace de rangement fermé. Certains Bagages que le Passager souhaite garder en cabine pourront à tout moment avant le départ du vol être refusés en cabine et devront être embarqués comme Bagages enregistrés.

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

9. Retrait et livraison des Bagages

- a) Sous réserve des dispositions du paragraphe 5d) du présent article, le Passager retirera ses Bagages dès qu'ils seront mis à sa disposition au lieu de destination ou d'Arrêt Volontaire. Si le Passager ne récupère pas ses Bagages dans un délai raisonnable, le Transporteur aérien pourra lui facturer des frais de stockage. Si les Bagages enregistrés ne sont pas réclamés dans un délai de trois mois, le Transporteur pourra en disposer sans encourir aucune responsabilité envers le Passager.
- b) Seul le porteur du Bulletin de Bagages et de l'Étiquette de Bagages remis au Passager lors de l'enregistrement du Bagage est habilité à retirer le Bagage contre paiement de tout montant dû conformément au contrat de transport. Le transporteur n'est pas tenu de s'assurer que le porteur du bulletin de bagages a droit à la livraison des bagages. Il n'assume aucune responsabilité pour les pertes, dommages ou dépenses trouvant leur origine dans ce défaut de vérification.

Si une personne réclamant un bagage n'est pas en mesure de produire le bulletin de bagages et d'identifier le bagage au moyen de l'étiquette de bagages prévue pour l'identification, si une telle étiquette a été délivrée, le Transporteur Aérien ne remettra le bagage à cette personne qu'à condition qu'elle prouve que ce Bagage lui appartient. Le Transporteur Aérien se réserve le droit d'exiger d'une telle personne qu'elle lui fournisse une garantie suffisante pour l'indemniser des pertes, dommages ou dépenses qu'il pourrait encourir à la suite d'une telle livraison,

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

10. Transport d'animaux

Le transport de tout animal est soumis à l'accord préalable exprès du Transporteur aérien et aux conditions suivantes :

- a) Les chiens, chats, oiseaux et autres animaux domestiques doivent être convenablement placés dans une caisse à claire-voie et accompagnés de documents en règle tels que certificats sanitaires, de vaccinations et permis d'entrée ou de transit et autres documents requis par les pays de départ, de transit et de destination. Selon les destinations, le transport de ces animaux peut être soumis à des conditions notamment de contrôle sanitaire dont le Passager peut prendre connaissance auprès du Transporteur.

- b) Les poids des animaux accompagnés, y compris le poids de la caisse et de la nourriture transportée, ne sera pas compris dans la franchise de bagages du Passager mais sera soumis au paiement par le Passager du tarif applicable aux excédents de Bagages.
- c) Les chiens guides accompagnant les Passagers handicapés, ainsi que leur caisse et leur nourriture, seront transportés gratuitement en sus de la franchise de Bagages normale conformément à la Réglementation du Transporteur Aérien.
- d) L'admission au transport d'animaux familiers ou de chiens guide est soumise à la condition que le Passager en assume la pleine responsabilité. Si le transport n'est pas soumis au régime de responsabilité de la Convention. Le Transporteur Aérienne ne sera pas responsable des blessures, pertes, retards, maladies ou mort de tels animaux familiers ou chiens sauf si le Dommage est exclusivement imputable à sa négligence. Il en sera de même si la sortie, l'entrée ou le transit d'un animal est refusé dans un pays, un état ou un territoire. Le Passager voyageant avec de tels animaux devra rembourser au Transporteur aérien l'ensemble des amendes, frais, pertes, réparations et tout autre montant du raisonnablement imposés ou encourus en conséquence par le Transporteur aérien.

Article IX. Horaires, retards et annulations de vols

1. Horaires

Les vols et les horaires de vols indiqués dans le programme du Transporteur Aérien peuvent changer entre la date de leur publication (ou d'émission) et la date du vol effectif du Passager. Le Transporteur Aérien s'engage à faire de son mieux pour transporter le Passager et ses Bagages avec diligence et à respecter les horaires publiés en vigueur à la date du voyage. Toutefois, ces horaires peuvent être modifiés sans préavis par le Transporteur Aérien pour toutes contraintes qui l'empêchent de respecter ces horaires. En conséquence, ces horaires ne sont pas garantis et ne font pas partie intégrante du Contrat de Transport.

Avant d'accepter sa réservation, le Transporteur aérien ou son Agent Agréé indiquera au Passager les horaires de vol applicables qui seront reproduits sur le Billet ou sur le Mémo-voyage du Passager. Il est possible que le Transporteur Aérien ait à modifier l'heure de départ du vol et/ou l'aéroport de départ ou destination après que le Billet ou le Mémo-voyage ait été émis. Il relève de la responsabilité du Passager de communiquer les informations permettant de le contacter afin que le Transporteur Aérien ou son Agent Agréé puisse essayer de l'avertir de tout changement.

2. Annulation, changement d'horaire etc..

Le Transporteur s'efforcera de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter tout retard dans le transport des Passagers et de leurs Bagages. Dans ce cadre et afin de

prévenir toute annulation de vol, le Transporteur pourra être susceptible de proposer au Passager de voyager à bord d'un autre appareil ou à bord d'un vol opéré par un autre Transporteur aérien, ou par tout autre moyen de transport disponible.

Sauf dispositions contraires de la Convention, si, pour des raisons échappant à son contrôle, le Transporteur Aérien annule un vol ou l'exécute dans des délais excessifs par rapport à l'horaire programmé, ou n'est pas en mesure d'attribuer au Passager une place préalablement confirmée en cas de surréservation, ne s'arrête pas au point d'Arrêt Volontaire ou de destination d'un Passager ou fait manquer au passager un vol en correspondance sur lequel il avait une réservation, le Transporteur Aérien devra en accord avec le Passager qui dispose d'un Contrat de Transport unique soit :

transporter le passager, sans frais supplémentaire, sur un autre de ses vols réguliers où une place est disponible et, le cas échéant, proroger d'autant la validité du Billet ; ou

réacheminer, sans frais supplémentaire, le passager à la destination indiquée sur le billet, en tout ou partie, sur ses propres vols réguliers ou les vols réguliers d'un autre transporteur ou au moyen d'un transfert de surface. Si la somme du tarif, des frais d'excédent de bagages et de tous frais de services applicables pour le nouvel acheminement est plus élevé que la valeur de remboursement du billet tout ou partie, le Transporteur Aérien ne pourra exiger du passager aucun supplément de tarif et devra rembourser la différence. Si le tarif et les frais afférents au nouvel acheminement sont inférieurs à la valeur de remboursement du Billet, le Transporteur Aérien remboursera la différence au Passager ; ou

effectuer le remboursement conformément aux dispositions de l'Article XI y relatif.

Sauf disposition contraire prévue par la Convention ou le droit applicable, les trois choix ci-dessus proposés sont les seuls que le Transporteur soit contraint de proposer au Passager.

3. Compensation pour refus d'embarquement en cas de surréservation programmée

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

Article X. Comportement à bord

1- Si un passager, par son comportement à bord gêne, menace ou met en danger l'appareil, une personne ou des biens, empêche l'équipage de remplir ses fonctions, ne se soumet

pas aux instructions et recommandations de l'équipage, notamment celles relatives à l'interdiction de tabac et de drogues ou à la consommation d'alcool, ou se conduit d'une manière entraînant ou pouvant entraîner pour les autres Passagers ou pour l'équipage, une gêne à leur confort ou à leur commodité, des dommages ou une blessure, le Transporteur Aérien pourra prendre envers ce Passager les mesures qu'il juge raisonnablement nécessaires afin de mettre un terme à ce comportement répréhensible.

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

3- Sauf autorisation du Transporteur Aérien, pour des raisons de sécurité, le passager ne doit pas se servir à bord de postes de radio portatifs, ordinateurs portables, de jeux électroniques, de matériels de transmission y compris des téléphones, portatifs ou fixes, des jeux sous contrôle radio et des postes transmetteurs émetteurs, ainsi que de tout autre équipement électronique ou d'enregistrement. Toutefois, les appareils de surdité et les stimulateurs cardiaques n'entrent pas dans ces catégories.

4- Vols non-fumeurs

Tous les vols du Transporteur sont non-fumeurs. Il est formellement interdit de fumer dans tout l'appareil.

Article XI. Remboursements

1. Généralités

Certains Billets, vendus à un tarif réduit, sont totalement ou partiellement non remboursables. Le remboursement d'un Billet non utilisé se fera en conformité avec la réglementation tarifaire du Transporteur Aérien.

2. Remboursements involontaires

Si le Transporteur Aérien annule un vol, ou l'exécute dans des délais excessifs par rapport à l'horaire programmé, ou s'il fait manquer au Passager un vol en correspondance pour lequel il possédait une réservation ou si le vol ne dessert pas le point d'Arrêt volontaire ou de destination prévu, ou s'il refuse l'embarquement à un Passager qui a respecté l'heure limite d'enregistrement en cas de surréservation programmée, le Passager

détenant un contrat de transport unique pourra obtenir, sous réserve du droit applicable, un remboursement dont le montant sera :

Equivalent au tarif payé si aucune partie du Billet n'a été utilisée

Si une partie du Billet a été utilisé, un montant égal à la différence entre le tarif payé et le tarif effectif pour le voyage entre les points pour lesquels le Billet a été utilisé.

En cas d'interruption d'un vol entamé suite à un cas de force majeure, le Billet du Passager ne sera pas remboursé mais aura sa validité prorogée conformément à la réglementation du Transporteur Aérien.

3. Remboursements volontaires

Si le Passager est en droit de se faire rembourser son Billet pour des raisons autres que celles mentionnées à l'article XI.1, le montant du remboursement sera égal

Au tarif payé, déduction faite des frais de dossier ou d'annulation si aucune partie du Billet n'a été utilisée

Si une partie du Billet a été utilisé, un montant égal à la différence entre le tarif payé et le tarif applicable au parcours réalisé déduction faite des frais de dossier ou d'annulation si une partie du Billet a été utilisée.

4. Bénéficiaire du remboursement

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

En cas de paiement par Carte Bancaire, que ce soit en agence Royal Air Maroc, en agence de voyage, sur le site Internet Royal Air Maroc ou par le Call Center, le remboursement ne pourra se faire que sur la Carte Bancaire ayant servi au paiement, même si la personne qui a payé le billet est différente de la personne dont le nom figure sur le Billet.

Si toutefois le titulaire de la Carte Bancaire accepte que le remboursement se fasse au profit de la personne dont le nom figure sur le Billet, il devra se présenter dans un point de vente Royal Air Maroc ou dans l'agence de voyage où a été acquis le Billet, pour faire une demande de remboursement manuscrite et signée au profit de la personne dont le nom figure sur le Billet. Le titulaire de la Carte Bancaire devra avoir sur lui la Carte Bancaire ayant servi au paiement et une pièce d'identité valide. Si toutefois :

Le titulaire de la Carte Bancaire a changé de compte bancaire : il devra remettre à RAM une attestation bancaire de fermeture du compte bancaire auquel est rattaché

la Carte Bancaire et un nouveau relevé d'identité bancaire en son nom, indiquant le compte où le remboursement devra se faire

Le titulaire de la Carte Bancaire est décédé entre la date d'acquisition et la date de demande de remboursement (celle-ci devant être faite dans la limite de validité du billet), il sera demandé une attestation de décès et l'autorisation des ayant droits à effectuer le remboursement sur le compte du demandeur

- b)** Si, à la demande de la personne qui a payé le billet, autre que celle dont le nom figure sur ce document, le Transporteur Aérien a mentionné sur le Billet au moment de son émission qu'il existe une restriction sur le remboursement, le Transporteur Aérien n'effectuera le remboursement qu'à la personne qui a payé le Billet ou à toute personne que celle-ci désignera.
- c)** Sauf en cas de perte du billet, le remboursement du Billet ne pourra être effectué que contre remise au Transporteur du coupon-passager ou du Reçu-passager ainsi que de tous les coupons de vol inutilisés.
- d)** Tout remboursement fait à une personne produisant le coupon-passager et tous les coupons de vol inutilisés et se présentant comme la personne ayant droit au remboursement aux termes des sous-paragraphes (a) ou (b) du présent paragraphe,

sera considéré comme valable et le Transporteur Aérien sera déchargé de toute responsabilité et de toute réclamation ultérieure à ce remboursement.

- e) Tout remboursement fait conformément au présent paragraphe libérera le Transporteur Aérien de l'obligation de rembourser et nul n'aura le droit de réclamer un nouveau remboursement.
- f) Le montant de tout remboursement dû par le Transporteur Aérien pour tout billet ou partie de billet inutilisée sera fixé conformément à la Réglementation du Transporteur Aérien.
- g) Au cas où le Passager est empêché d'utiliser le transport ou une partie de celui-ci prévu sur son Billet, en raison de l'annulation, du report ou du retard d'un vol ou de l'omission d'une escale prévue sur le billet ou de l'impossibilité où se trouve le Transporteur Aérien de fournir une place antérieurement confirmée ou du remplacement d'un type d'avion ou d'une classe de service par un autre avion ou une autre classe de service différents de ceux correspondants au tarif payé, ou parce que le Transporteur Aérien est la cause pour le passager d'une correspondance manquée avec un vol pour lequel il détient une réservation, ou en raison du débarquement du passager, ou du refus de le transporter pour une raison non imputable au passager, le montant du remboursement sera calculé conformément à la Réglementation du Transporteur Aérien relative aux remboursements stipulés comme " remboursements involontaires ".
- h) Dans les cas autres que ceux énoncés au sous-paragraphe (b) du présent paragraphe, le montant du remboursement sera calculé conformément à la Réglementation du transporteur relative aux remboursements stipulés comme " remboursement volontaires ".
- i) Remboursement de Billets perdus ou volés En cas de perte ou de vol de tout ou partie d'un Billet, le remboursement, donnant lieu à frais de dossier payables par le Passager, sera effectué moyennant la remise par le Passager de la preuve de la perte ou du vol jugée satisfaisante par le Transporteur Aérien, sous réserve que le billet ou la partie de billet perdu ou volé n'aura pas été utilisé ou précédemment remboursé ou remplacé sans frais sauf si l'utilisation, le remboursement ou le remplacement résulte exclusivement de la négligence du Transporteur Aérien. En outre, la personne à qui est fait le remboursement s'engagera, dans les formes prescrites par le Transporteur Aérien, à reverser au Transporteur Aérien le montant remboursé dans le cas de fraude et dans la mesure où le Billet ou partie du Billet perdu serait utilisé, en tout ou partie, par une personne quelconque ou qu'un remboursement en serait fait à une personne quelconque.

5. Droit de refuser de remboursement

- a) Le Transporteur Aérien peut refuser le remboursement si la demande en est faite après l'expiration de la validité du Billet
- b) Le Transporteur Aérien peut refuser le remboursement d'un Billet qui a été présenté à lui-même ou aux autorités d'un pays, comme preuve d'intention de départ de pays, à moins que le Passager ne lui fournisse une preuve satisfaisante de ce qu'il a la permission de séjourner dans ledit pays ou qu'il en repartira par l'intermédiaire d'un autre transporteur ou par un autre moyen de transport.
- c) dans le cas d'un Billet dérobé, falsifié ou contrefait
- d) dans une monnaie différente de celle dans laquelle a été effectué le paiement dudit Billet
- e) d'un Billet portant la mention « non remboursable »
- f) d'un Billet dont le titulaire a été renvoyé à son point d'embarquement après avoir été recalé les autorités de destination ou de transit du voyage prévu.

6. Monnaie de remboursement

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

7. Personnes habilités à rembourser

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

Article XII. Prestations annexes

1. Par des tierces parties

Sous réserve du droit applicable, si, dans le cadre de la conclusion d'un contrat de transport aérien, le Transporteur Aérien accepte de conclure des accords avec des tiers afin d'obtenir la fourniture par ces tiers de services supplémentaires, ou si le

Transporteur aérien émet un billet ou un bon relatif au transport ou à des services autre que le transport aérien tels que des réservations d'hôtel ou de location de voiture, devant être fournis par une tierce partie, le Transporteur Aérien n'interviendra alors qu'en qualité de mandataire et il ne sera pas responsable envers le passager du défaut de fourniture de ces services sauf en cas de faute prouvée de sa part. Les conditions générales qui régissent les activités de ces tiers seront applicables.

2. Transport de surface

Dans le cas où le Transporteur aérien fournit également un transport de surface, celui-ci est soumis à des conditions spécifiques mises à disposition du Passager sur simple demande.

Article XIII. Formalités administratives

1. Généralités

- a) Le passager est seul responsable de l'obtention de tous les documents nécessaires à son voyage, y compris les visas et tout permis particulier afin d'être en conformité avec l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires en vigueur dans les pays de départ, de destination ou de transit, ainsi qu'avec la Réglementation du Transporteur Aérien et à ses Instructions.
- b) Le Transporteur Aérien n'assumera aucune responsabilité envers les Passagers qui ne seraient pas en possession de ces documents ou visas, ou n'observeraient pas les obligations visées au paragraphe (a) ci-dessus.
- c) Le Transporteur Aérien n'assumera aucune responsabilité pour l'aide ou les renseignements donnés par un de ses agents ou employés à tout Passager, en ce qui concerne l'obtention des documents nécessaires ou l'observation desdites dispositions législatives ou réglementaires, que ces renseignements soient donnés par écrit ou autrement

2. Documents de voyage

- a) Le passager devra présenter tous les documents d'entrée, de sortie et de transit, les documents sanitaires et autres exigés par les lois ou règlements en vigueur dans les pays concernés et permettra au Transporteur d'en prendre copie si besoin. Si la demande lui en est faite par l'équipage, le Passager acceptera de lui confier son passeport ou tout document de voyage équivalent jusqu'à la fin du vol.
- b) Le Transporteur se réserve le droit de refuser le transport à tout Passager qui ne s'est pas conformé aux lois et règlements en vigueur ou dont les documents de voyage semblent ne pas être en règle. Le Transporteur n'assumera aucune responsabilité

envers le Passager dont il a refusé le transport si le Transporteur a raisonnablement estimé que ce refus de transport s'imposait.

3. Refus d'entrée

Si un Passager se voit refuser l'admission sur un territoire, il devra payer tous les frais et amendes imposés de ce fait au Transporteur Aérien par les autorités locales, ainsi que le prix de son voyage et celui de l'éventuelle escorte policière si le Transporteur Aérien est requis par les autorités locales de ramener le Passager vers son lieu d'origine ou ailleurs. Le Transporteur Aérien ne remboursera pas au Passager le prix payé par ce dernier pour son transport jusqu'à la destination où il n'a pas été admis. Le Transporteur Aérien pourra utiliser à cette fin toute somme qui lui a été versée pour le transport non effectué ou toute somme appartenant au Passager et se trouvant entre ses mains. Le prix du Billet afférent au transport jusqu'au lieu où l'entrée a été refusée au passager ne lui sera pas remboursé par le Transporteur Aérien.

4. Responsabilité du passager pour amendes et frais de détention

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

5. Contrôles douaniers

S'il y est requis, le Passager devra assister à l'inspection de ses Bagages, enregistrés ou non par la douane ou toute autre autorité gouvernementale. Le Transporteur Aérien n'assume aucune responsabilité pour perte ou Dommage subis par le Passager lors d'un tel contrôle ou par suite du non-respect par le Passager de la présente disposition.

6. Contrôle de sécurité

Le Passager doit se soumettre à tous contrôles de sécurité et de sûreté à la demande des autorités officielles gouvernementales, aéroportuaires ou du Transporteur Aérien ou de tout autre Transporteur Aérien concerné.

7. Transmission des données du Passager

Le Passager autorise le Transporteur à transmettre ses données personnelles et celles concernant sa réservation aux autorités locales et étrangères à leur demande conformément à la réglementation applicable.

Article XIV. Transporteurs Successifs

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

Article XV. Responsabilité pour dommage

1. Considérations générales :

- a) La responsabilité du Transporteur Aérien sera déterminée par les Conditions Générales du Transporteur Aérien émetteur du Billet. Si d'autres compagnies aériennes sont impliquées dans le voyage, leur responsabilité sera soumise à leurs propres conditions générales de transport. Le transport effectué sous couvert des présentes Conditions Générales de Transport est soumis aux règles et limitations de responsabilité édictées par la Convention sauf dans le cas où ce transport n'est pas un transport international au sens de ladite Convention. Le régime de responsabilité décrit ci-dessous est pris en application de la Convention et le cas échéant des Accords IATA tels que définis à l'article 1 des présentes Conditions Générales de Transport.

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

La responsabilité du Transporteur Aérien est limitée au Dommage survenu au cours du transport aérien pour lequel son Code de désignation est mentionné sur le Billet ou le Coupon de Vol correspondant au vol. Le Transporteur Aérien qui émet un Billet ou qui enregistre un Bagage pour le compte d'un autre Transporteur Aérien n'agit qu'à titre de mandataire de ce dernier. Toutefois, en ce qui concerne les Bagages enregistrés, le Passager a un droit de recours contre le premier ou le dernier transporteur intervenant dans son voyage.

Le Transporteur Aérien n'assume aucune responsabilité pour les dommages résultant de l'observation par lui de toutes dispositions légales ou réglementaires ou de l'inobservation par le Passager de ces mêmes dispositions.

La responsabilité du Transporteur Aérien ne pourra excéder le montant des dommages directs prouvés. En outre, le Transporteur Aérien ne sera pas

responsable des dommages indirects ou de toute forme de dommage non compensatoire.

Le Contrat de Transport, y compris les Conditions Générales de Transport et toutes les exclusions ou limitations de responsabilité qui y sont mentionnées s'appliqueront et bénéficieront aux Agents accrédités du Transporteur, ses employés, ses mandataires et représentants et au propriétaire de l'avion utilisé par le Transporteur Aérien ainsi qu'aux agents, employés et représentants de ce propriétaire. Le montant global recouvrable auprès des personnes susmentionnées ne pourra excéder le montant de la responsabilité du Transporteur Aérien.

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

2. Dispositions applicables aux vols internationaux

a) Dommages corporels

I. Domaine de responsabilité du transporteur :

En conformité avec l'Article 17 de la Convention, le Transporteur Aérien est responsable du dommage survenu en cas de décès, de blessures ou de toute autre lésion corporelle subie par un Passager, lorsque l'accident qui a causé le dommage s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement et de débarquement et sous réserve des exonérations de responsabilité précisées ci-dessous.

II. Exonérations de responsabilité du Transporteur Aérien

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

que le décès, les blessures ou toute autre lésion corporelle résulte de l'état de santé, physique ou mental du Passager antérieur au à son embarquement à bord de l'appareil ;

que le Dommage a été causé en tout ou en partie par la négligence ou un autre acte ou omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle tient ses droits en application de l'article 20 de la Convention de Montréal.

Le Dommage n'est pas dû à la négligence, à un autre acte ou omission préjudiciable du Transporteur Aérien, de ses préposés ou de ses mandataires dans la mesure où

le montant du Dommage excède 113.100 Droits de Tirage Spéciaux par Passager conformément à l'article 21 §2(a) de la Convention de Montréal,

Le Dommage résulte uniquement de la négligence, d'un autre acte ou omission préjudiciable d'un tiers dans la mesure où le montant du Dommage excède 113.100 Droits de Tirage Spéciaux par Passager conformément à l'article 21 §2(b) de la Convention de Montréal.

III. Montant du dommage réparable :

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

Dans les conditions définies par le droit applicable, le Transporteur Aérien pourra verser une avance sur indemnisation à la victime ou à ses ayant-droits pour lui permettre de faire face à ses besoins financiers immédiats en proportion du préjudice matériel subi. Le versement de pareille avance ne vaudra pas reconnaissance de responsabilité.

IV. Le Transporteur se réserve tout droit de recours et de subrogation contre tout tiers.

b) Retard

I. Caractéristiques du dommage réparable :

Le retard n'est pas en soi une source de préjudice; seul le dommage direct prouvé résultant directement d'un retard est réparable. Le Passager doit établir l'existence du dommage causé directement par le retard.

II. Etendue de la responsabilité du Transporteur Aérien :

Le Transporteur Aérien n'est pas responsable du dommage résultant du retard s'il prouve que lui ou ses préposés ou ses mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le Dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre. . Le Transporteur Aérien ne sera pas responsable du Dommage causé par le retard si ce retard est imputable au Passager ou s'il y a contribué, c'est-à-dire si le Dommage résulte totalement ou partiellement de la négligence, d'un acte ou d'une omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle tient ses droits.

III. Etendue de la réparation

En cas de Dommage subi par des Passagers résultant d'un retard, la responsabilité du Transporteur, est fonction du dommage prouvé par le Passager, et est plafonné à 4.694 Droits de Tirage Spéciaux par Passager si la Convention de Montréal est applicable. En cas de Dommage causé par le retard à la livraison des Bagages enregistrés, la responsabilité du Transporteur est plafonnée à 1131 Droits de Tirage Spéciaux par Passager. Le Transporteur Aérien pourra dédommager forfaitairement le Passager des frais de première nécessité résultant de l'attente de la livraison des bagages.

c) Bagages

I. Principe

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

II. Exonération de responsabilité du Transporteur Aérien

Le transporteur aérien n'est pas responsable des dommages survenus aux Bagages d'un passager lorsque ces dommages résultent de la nature ou du vice propre de ces Bagages. Tout passager, dont les biens contenus dans ses Bagages sont la cause de préjudice à une autre personne ou au Transporteur, devra indemniser le Transporteur Aérien pour les pertes subies et les dépenses encourues de ce fait.

III. Montant du dommage réparable :

Pour les Bagages enregistrés et à l'exception d'actes ou d'omission faite avec l'intention de causer un Dommage ou imprudemment et avec la conscience qu'un Dommage pourrait en résulter, la responsabilité du transporteur en cas de Dommage prouvé sera limitée à 1131 Droits de Tirage Spéciaux si la Convention de Montréal est applicable. Si une Déclaration spéciale d'Intérêt a été effectuée lors de l'enregistrement des Bagages dans les conditions prévues à l'Article VIII/10 (a) par le Passager qui aura acquitté les frais supplémentaires correspondants, la responsabilité du Transporteur Aérien sera plafonnée à la somme déclarée à moins que le Transporteur Aérien ne prouve que cette valeur est supérieure à l'intérêt réel du Passager à la livraison.

Pour les Bagages non enregistrés admis à bord, la responsabilité du Transporteur Aérien ne pourra être recherchée par le Passager que si ce dernier rapporte la preuve de la faute du transporteur Aérien, de ses préposés ou de ses mandataires. Cette responsabilité sera alors limitée à 1131 Droits de Tirage Spéciaux si la Convention de Montréal est applicable.

3. Dispositions applicables aux vols intérieurs

- a)** Pour les vols à l'intérieur du territoire marocain, le régime applicable à la responsabilité pour dommage du Transporteur Aérien est celui décrit pour les vols internationaux ci-dessus.
- b)** Un autre Etat que le Maroc, le régime applicable à la responsabilité du transporteur aérien pour dommage dépend de la loi ou de la réglementation de l'Etat concerné.

4. Délais de protestation et d'action en responsabilité

a) Délais de protestations pour les Bagages :

La réception par le Passager de son ou ses Bagages enregistrés sans protestation dans les délais constitue présomption, sauf preuve contraire dont la charge incombe au Passager, que les Bagages ont été livrés en bon état et conformément au Contrat de Transport. Tout Bagage manquant doit impérativement être signalé au Transporteur dès l'arrivée du vol. Toute déclaration de perte de Bagage effectuée ultérieurement ne sera pas prise en compte. En cas de dommages causés aux bagages enregistrés (destruction, avarie) et conformément à l'Article 31 de la Convention de Montréal, une protestation doit être formulée auprès du Transporteur dès la découverte du dommage et, au plus tard, dans un délai de sept jours à dater de la réception des bagages, par le Passager. En cas de retard, le délai sera porté à vingt et un jours à compter du jour où les Bagages auront été mis à la disposition du Passager. Dès réception de la protestation, le Transporteur Aérien établira un "constat de dommage ou de perte" éventuellement assorti de réserves.

b) Action en responsabilité pour les Passagers :

Toute action en responsabilité doit être Intentée, sous peine de prescription, dans un délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination ou du jour où l'avion était censé arriver ou de l'arrêt du transport. Le mode de calcul du délai est déterminé par la loi du Tribunal saisi.

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

Article XVI. Modifications et suppressions

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