



Responsabilité du transporteur aérien

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE POUR LE TRANSPORT AÉRIEN DE PASSAGERS ET DE BAGAGES PAR DOLOMITI SPA – LARE

1. DÉFINITIONS

- Le terme « agents agréés » désigne les agents habilités par le transporteur à vendre des services de transport aérien aux passagers.
- On entend par « bagages » les objets, effets personnels et autres articles appartenant au passager ou en sa possession, qui sont nécessaires ou utiles pour l'habillement, l'usage, le confort ou toute autre fin en rapport avec le voyage. Sauf indication contraire, ce terme désigne à la fois les bagages enregistrés et les bagages à main du passager. Les animaux de compagnie voyageant avec les passagers sont également considérés comme des bagages.
- On entend par « bagages enregistrés » ou « bagages de soute » les bagages ou les animaux de compagnie d'un passager, remis à la garde exclusive du transporteur en vue de leur transport, pour lesquels le passager reçoit un reçu (ci-après dénommé « reçu de bagage »).
- Les termes « bagages à main » ou « bagages de cabine » désignent tous les articles faisant partie des bagages du passager ou tout animal de compagnie voyageant avec lui, à l'exception des bagages enregistrés.
- Le terme « billet » désigne le document émis par le transporteur ou par un agent agréé agissant pour le compte du transporteur, sous forme électronique ou de reçu, qui contient le code de réservation et confirme la conclusion du contrat de transport, légitimant ainsi l'utilisation du service.
- Le terme « conditions » désigne les présentes conditions générales du contrat de transport aérien de passagers et de bagages.
- Le terme « DTS » désigne les droits de tirage spéciaux, tels que définis par le Fonds monétaire international, dont la valeur est publiée dans les principaux journaux financiers.
- On entend par « réglementation applicable » la réglementation applicable au transport en l'espèce, y compris, sans s'y limiter : (i) le Code de la navigation, décret royal italien n° 327 du 30 mars 1942 ; (ii) la Convention de Montréal du 28 mai 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international ; (iii) le règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du

Conseil établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol ; (iv) le règlement (CE) n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil concernant la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident ; (v) le règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens. Ce règlement ne fait pas partie intégrante du contrat de transport aérien et peut faire l'objet de modifications par les autorités législatives et réglementaires compétentes.

- Le terme « passager » désigne la personne physique titulaire du billet.
- On entend par « règles tarifaires » l'ensemble des règles et conditions applicables au billet pour chaque tarif, en ce qui concerne les modalités d'utilisation, de modification, de remboursement et de prolongation de la validité du billet, ainsi que la quantité, le poids et les dimensions des bagages à main et des bagages enregistrés, les modifications de vol, et les services inclus ou non dans le tarif. Le Règlement tarifaire fait partie intégrante des présentes Conditions et peut être consulté sur le site web du transporteur, à la page [Air Dolomiti Fares](#) (Tarifs Air Dolomiti), ainsi que lors du processus d'achat du billet (rubrique « Purchase Conditions » – Conditions d'achat) ; il peut également être communiqué par les agents du service clientèle ou les agents agréés.
- On entend par « reçu de bagage » les parties du billet relatives au transport des bagages en soute (ou bagages enregistrés) du passager.
- Le terme « site web » désigne le site web du transporteur correspondant au domaine airdolomiti.eu, sur lequel peuvent être consultées les présentes conditions ainsi que toutes les pages et rubriques qui y sont mentionnées.
- Le terme « tarif » désigne les tarifs du transporteur, tels qu'ils sont indiqués au passager au moment de l'achat du billet et consultables sur le site web du transporteur à la page [Air Dolomiti Fares](#) (Tarifs Air Dolomiti), ainsi que pendant la procédure d'achat du billet (rubrique « Purchase Conditions » – Conditions d'achat), ou tels qu'ils sont communiqués par le service client ou les agents agréés.
- On entend par « heure limite d'enregistrement » l'heure avant laquelle le passager doit avoir accompli les formalités d'enregistrement au comptoir prévu à cet effet à l'aéroport et être en possession d'une carte d'embarquement.
- Le terme « itinéraire » désigne chaque segment de vol distinct entre un décollage et l'atterrissage suivant.
- Le terme « transporteur » ou « Air Dolomiti » désigne la société Air Dolomiti Spa L.A.R.E., dont le siège social est situé Via Paolo Bembo n° 70, à Villafranca

di Verona (37062), Frazione di Dossobuono (code fiscal 00728280322 et numéro de TVA 00445990310).

2. CHAMP D'APPLICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS ; BILLET ; TARIFS ET FRAIS ANNEXES

2.1 Champ d'application des présentes conditions

- Les présentes conditions s'appliquent exclusivement au service de transport aérien souscrit auprès d'Air Dolomiti et/ou assuré par celle-ci pour la destination indiquée sur le billet.
- Air Dolomiti recourt aux formes contractuelles couramment utilisées dans le domaine du transport aérien international (telles que, par exemple, le partage de code, la location avec équipage ou la location simple, etc.) et, dans le cadre de ces formes contractuelles, il peut arriver qu'un vol soit assuré par un ou plusieurs transporteurs autres qu'Air Dolomiti (dits le ou les transporteurs effectifs/opérationnels). Dans ce cas, les conditions générales de transport du ou des transporteurs effectifs s'appliquent également ; celles-ci peuvent être consultées sur le site web d'Air Dolomiti au cours du processus d'achat ou sur le site Web du ou des transporteurs effectifs. En cas de divergence entre les conditions générales d'Air Dolomiti et celles du ou des transporteurs effectifs, ces dernières prévaudront. Air Dolomiti, en tant que transporteur contractuel du service de transport, informera dûment le passager de l'identité du ou des transporteurs effectifs/opérationnels, tout en assumant le rôle de transporteur contractuel conformément à la réglementation applicable.
- Si le passager et Air Dolomiti conviennent que le transport sera assuré par plusieurs transporteurs aériens, y compris Air Dolomiti elle-même, dans le cadre d'un transport unique (ci-après dénommé « transport en correspondance »), les présentes Conditions ne s'appliquent qu'au transport effectué par Air Dolomiti, tant dans le cas où un seul billet est émis que dans le cas où un billet dit « conjoint » est émis, c'est-à-dire en association avec un autre billet, avec lequel il constitue un contrat de transport aérien unique.
- Si le transport est effectué dans le cadre d'un contrat d'affrètement, les présentes conditions ne s'appliquent que si cela est stipulé dans le contrat d'affrètement lui-même ou sur le billet.
- Tout service annexe autre que le service de transport aérien faisant l'objet du contrat et/ou exploité par Air Dolomiti, qui pourrait être acheté par le passager, est régi par les règles applicables au service spécifique acheté et par les conditions générales de vente du prestataire de services.

2.2 Billet

- Les billets sont personnels, nominatifs et ne peuvent être cédés à des tiers.
- Le nom figurant sur un billet ne doit pas être modifié. La correction d'éventuelles erreurs mineures dans l'orthographe du nom figurant sur le billet, telle que décrite sur le site web du transporteur à la page [FAQ – Fare Flexibility](#) (FAQ - Flexibilité tarifaire), est autorisée sans frais et sans délai spécifique. Il est entendu que la correction de ces erreurs n'est autorisée que pour les modifications concernant le détenteur du billet.
- Si un billet est présenté par une personne autre que le passager ayant droit au transport, Air Dolomiti ne fournira pas le service de transport à la personne présentant le billet.
- Le billet n'est valable que pour l'itinéraire indiqué. La durée de validité du billet est celle indiquée dans les conditions tarifaires applicables. Si aucune durée de validité n'est précisée dans les conditions tarifaires, le billet est valable pendant 1 (un) an à compter de la date d'émission, ou pendant 1 (un) an à compter de la date du premier trajet qui y est indiqué, à condition que ce premier trajet soit effectué dans un délai d'un an à compter de la date d'émission. Toutes les autres règles et conditions relatives aux modalités d'utilisation, aux modifications, aux remboursements et à la prolongation de la validité des billets sont régies par les conditions tarifaires applicables à chaque tarif et peuvent être consultées sur le site web du transporteur, à la page [Air Dolomiti Fares](#) (Tarifs Air Dolomiti) et au cours du processus d'achat des billets (rubrique « Conditions of Purchase » – Conditions d'achat), ou peuvent être communiquées par les opérateurs du service clientèle ou les agents agréés.
- Si le billet comprend plusieurs trajets, ceux-ci doivent être effectués dans l'ordre indiqué. Un passager qui manque le premier vol ou n'utilise pas le premier tronçon de son billet pour quelque raison que ce soit, mais souhaite prendre le vol suivant (dans le cas d'un voyage à plusieurs étapes) ou le vol retour (dans le cas d'un aller-retour) initialement réservé au même tarif, doit en informer Air Dolomiti dans les 24 heures suivant le départ du vol non utilisé, en contactant le service clientèle aux numéros de téléphone ou à l'adresse e-mail disponibles sur le site web du transporteur, à la page [Support and contacts - Customer Relations](#) (Assistance et contacts - Relations clients). Si l'heure de départ du vol suivant ou du vol retour se situe dans les 24 heures suivant le départ du premier vol non utilisé ou du vol aller, cette notification doit être reçue au moins 2 heures avant le départ du vol suivant ou du vol retour. À défaut d'une telle notification, Air Dolomiti se réserve le droit, sous réserve de la disponibilité effective des places, de facturer la différence entre le tarif initial et le tarif le plus élevé applicable dans la même classe de voyage au moment de la réémission du billet.

2.3 Tarifs et frais annexes

- Le prix du billet comprend le tarif, les taxes et tous les autres frais imposés au passager par l'État, les autorités publiques ou l'exploitant de l'aéroport. Les tarifs s'appliquent exclusivement au transport entre l'aéroport de départ et l'aéroport de destination finale. Les tarifs ne comprennent pas le transport terrestre d'un aéroport à un autre, ni entre les aéroports et les centres-villes, sauf si ce service est fourni gratuitement par le transporteur. Les tarifs sont fixés conformément aux conditions tarifaires d'Air Dolomiti en vigueur au moment de l'achat du billet et en fonction de l'itinéraire choisi par le passager. Toute modification apportée au voyage après l'achat du billet, lorsque les conditions tarifaires le permettent, peut donner lieu à la facturation de frais supplémentaires en plus du prix du billet.
- Les tarifs, taxes et frais annexes doivent être réglés dans la devise du pays de départ, sauf indication contraire d'Air Dolomiti. Le transporteur peut choisir d'accepter un paiement dans une devise différente de celle du pays d'origine du voyage, mais n'est pas tenu de le faire.
- Le prix total du voyage, comprenant le prix du billet, les taxes et les frais, ainsi que le coût de tout service supplémentaire pouvant être demandé par le passager, sera indiqué au moment de l'achat du billet.
- Pour plus d'informations sur le billet, les modes de paiement et les conditions de remboursement, consulter le site web du transporteur, notamment les pages [Air Dolomiti Fares](#) (Tarifs d'Air Dolomiti) et [FAQ – Fare flexibility](#) (FAQ – Flexibilité tarifaire), ainsi que la rubrique « Purchase conditions » (Conditions d'achat) lors du processus d'achat du billet. Ces informations peuvent également être fournies par les agents du service clientèle ou les agents agréés.

3. ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT ; DOCUMENTS DE VOYAGE

3.1 Enregistrement en ligne

- Air Dolomiti propose à ses passagers un service d'enregistrement en ligne.
- Toutes les conditions générales relatives au service en question peuvent être consultées sur le site web du transporteur, sur les pages [FAQ – Check-in](#) (FAQ - Enregistrement) et [Online Check-in Instructions](#) (Instructions pour l'enregistrement en ligne), ou communiquées par les agents du service clientèle ou les agents agréés.

3.2. Enregistrement à l'aéroport

- L'heure limite d'enregistrement des passagers varie selon les aéroports. Les passagers sont donc tenus de prendre connaissance des délais en vigueur et de s'y conformer.
- Les informations relatives aux horaires d'ouverture et de fermeture des comptoirs d'enregistrement à l'aéroport avant le départ du vol font partie intégrante du contrat de transport aérien et peuvent être consultées sur le site web du transporteur, à la page [FAQ – Check-in](#) (FAQ – Enregistrement), ou obtenues auprès d'un conseiller du service clientèle ou d'un agent agréé.
- Le passager est tenu d'effectuer l'enregistrement et d'accomplir toutes les autres formalités administratives dans les délais fixés.
- Les passagers qui ne respectent pas le délai d'acceptation se verront refuser l'embarquement, et le transporteur pourra annuler leur réservation, sauf dans les cas prévus au paragraphe 2.2 des présentes conditions.

3.3 Embarquement

- L'heure d'embarquement est indiquée sur la carte d'embarquement délivrée lors de l'enregistrement.
- Les passagers en possession d'une carte d'embarquement qui ne se présenteront pas à la porte d'embarquement dans les délais impartis ne seront pas autorisés à embarquer, et le transporteur pourra annuler leur réservation, sauf dans les cas prévus au paragraphe 2.2 des présentes conditions.

3.4 Documents de voyage

- Pour pouvoir voyager, le passager doit se munir de tous les documents d'entrée et de sortie du territoire ainsi que des visas requis pour le voyage, des certificats médicaux et de vaccination, et de tout autre document exigé par les lois, règlements, arrêtés et prescriptions des pays concernés, et les présenter au transporteur, en autorisant ce dernier à en faire des copies. Le transporteur peut refuser de transporter les passagers qui n'ont pas respecté ces lois, règlements, arrêtés et exigences, ou dont les documents ne semblent pas en règle.
- Les documents en question doivent être valides au moment du ou des vols et pendant toute la durée de ceux-ci.

4. RÉSERVATION DE SIÈGES

- Un service de sélection et de réservation de sièges est disponible sur les vols Air Dolomiti. Ce service vous permet de choisir, sous réserve de disponibilité, une catégorie de siège à bord de l'avion (siège côté couloir, côté hublot ou au milieu, ou siège avec plus d'espace pour les jambes).
- Le service de sélection et de réservation de siège est gratuit s'il fait partie des prestations comprises dans le tarif. Si ce service n'est pas compris dans le prix du billet, il est disponible moyennant un supplément.
- Si le passager ne fait pas usage du service de sélection et de réservation de siège, Air Dolomiti lui attribuera gratuitement un siège à bord de l'avion au moment de l'enregistrement. Dans ce cas, l'attribution des places se fera au hasard. Toutefois, conformément aux dispositions de l'arrêté de l'Autorité nationale de l'aviation civile italienne du 16 juillet 2021, Air Dolomiti garantit que, dès l'achat du billet, les enfants âgés de 2 à 12 ans voyageant avec leur(s) parent(s) ou avec au moins un adulte accompagnateur dans la même classe se verront attribuer des sièges adjacents à ceux de leur(s) parent(s) ou de l'adulte accompagnateur, sans frais supplémentaires ou, lorsque cela n'est pas possible, placés dans la même rangée de sièges ou à une distance maximale d'une rangée de sièges de l'adulte accompagnateur. Une garantie similaire est offerte aux passagers handicapés et aux personnes à mobilité réduite (PMR) accompagnées d'un accompagnateur.
- Air Dolomiti se réserve le droit de modifier le siège attribué ou de réattribuer des sièges à bord de l'avion à tout moment, même après l'embarquement, pour des raisons opérationnelles et/ou de sécurité. Si le passager a souscrit au service de sélection et de réservation de siège, il aura droit à un remboursement dans le cas où le siège choisi ne serait plus disponible pour les raisons décrites ci-dessus, ou en cas de non-utilisation du billet pour des raisons indépendantes de sa volonté (telles que l'annulation du vol).
- L'ensemble des conditions générales du service de sélection et de réservation de sièges, y compris celles relatives au remboursement des frais correspondants, peut être consulté sur le site web du transporteur, à la page [Travel Info – Seat Reservation](#) (Informations de voyage – Réservation de sièges), ou obtenu auprès d'un conseiller du service clientèle ou d'un agent agréé.

5. ASSISTANCE SPÉCIALE

- L'acceptation au transport par Air Dolomiti : a) des passagers handicapés et à mobilité réduite ; b) des mineurs non accompagnés ; c) des passagers souffrant de maladies et/ou d'allergies ou de tout autre passager nécessitant une assistance particulière ; d) des femmes enceintes ; e) des animaux (y compris les chiens d'assistance) en cabine et en soute, peut être soumise à des

conditions et limitations conformément aux règles et réglementations applicables et est régie par les dispositions spécifiques disponibles sur le site web du transporteur aux pages [FAQ – Preliminary Info](#) (FAQ – Informations préliminaires) et [Assistance](#) ou spécifiées par les opérateurs du service clientèle ou les agents agréés.

- Les droits des passagers handicapés et à mobilité réduite sont régis par le règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, disponible via ce [lien](#).

6. BAGAGES ; ARTICLES DE SPORT ET BAGAGES SPÉCIAUX

6.1 Limites, conditions et franchises relatives au transport des bagages

- Les passagers peuvent transporter des bagages (bagages enregistrés et bagages à main) dans les limites, selon les conditions et avec les franchises précisées sur le site web d'Air Dolomiti, aux pages [FAQ – Baggage](#) (FAQ – Bagages) et [FAQ – Special Baggage](#) (Équipements de sport et bagages spéciaux), ou indiquées par les opérateurs du service clientèle ou les agents agréés.
- Conformément à la législation et à la réglementation en vigueur en matière de sécurité aérienne ainsi qu'aux règles du transporteur, certains objets ne sont pas autorisés à bord, en cabine et/ou en soute, ou sont soumis à des restrictions et conditions spécifiques. Une description de ces objets ainsi que les restrictions et conditions de transport des bagages (qu'il s'agisse de bagages enregistrés ou de bagages à main) sont disponibles sur le site web du transporteur, à la page [Baggage – Dangerous Goods](#) (Bagages – Matières dangereuses). Les listes détaillées des articles dont le transport en cabine et/ou en soute est interdit figurent également aux annexes 4-C et 5-B du règlement (UE) n° 2015/1998, disponible via ce [lien](#), tel que modifié par le règlement (UE) n° 2024/2108, disponible via ce [lien](#).
- En outre, les articles suivants, sans que cette liste soit exhaustive, ne doivent pas être placés dans les bagages enregistrés : cigarettes et pipes électroniques, objets de valeur, articles fragiles ou périssables, argent, bijoux, métaux précieux, argenterie, ordinateurs et leurs accessoires, appareils électroniques ou électroménagers à usage personnel, appareils photo et matériel photographique, titres négociables, titres de créance, titres d'État, actions et obligations ou autres titres, documents professionnels, commerciaux ou d'affaires, passeports et autres documents d'identité personnels, échantillons, souvenirs, antiquités, objets d'artisanat de valeur, œuvres d'art, publications rares, publications ou manuscrits de valeur, clés de maison et de voiture.

- Pour des raisons liées à la sécurité de l'avion et des passagers, les bagages (qu'il s'agisse de bagages enregistrés ou de bagages à main) peuvent faire l'objet de contrôles et d'inspections, notamment à l'aide d'appareils électroniques ou de détection par rayonnement. Les effets personnels du passager peuvent être inspectés en son absence afin de vérifier si celui-ci est en possession (ou si ses bagages contiennent) des objets dont le transport est interdit en vertu des présentes conditions, ou des armes à feu, de munitions ou d'autres armes qui n'ont pas été dûment déclarées au transporteur conformément aux présentes conditions.
- Air Dolomiti se réserve le droit de refuser le transport du passager et de ses bagages si celui-ci ne consent pas aux contrôles susmentionnés.

6.2 Bagage à main

- Les bagages que le passager emporte à bord de l'avion doivent pouvoir être rangés sous le siège situé devant lui ou dans les compartiments supérieurs prévus à cet effet dans la cabine passagers.
- Les objets dont le poids et/ou les dimensions dépassent les limites susmentionnées, ou que le transporteur juge trop lourds et/ou trop volumineux, ou encore incompatibles avec les exigences de sécurité, ne seront pas admis en cabine.
- Les objets ne pouvant être transportés en soute peuvent être acceptés en cabine uniquement, à condition que le transporteur en ait été préalablement informé et qu'il y ait donné son accord. Le transport de ces articles peut donner lieu à des frais supplémentaires, comme le précisent les conditions générales du transporteur.

6.3 Bagages enregistrés

- Dès la remise des bagages au transporteur en vue de leur enregistrement, celui-ci en prendra la garde et délivrera un reçu de bagage.
- Les bagages enregistrés seront, dans la mesure du possible, transportés sur le même avion que le passager, à moins que le transporteur ne décide de les embarquer sur un autre vol pour des raisons de sécurité ou d'ordre opérationnel. Si les bagages enregistrés sont acheminés sur un autre vol, il incombe au transporteur de les remettre au passager, sauf si la réglementation en vigueur ne le permet pas pour des raisons douanières.
- Le passager doit récupérer ses bagages enregistrés dès qu'ils sont mis à sa disposition à la destination ou à l'escale convenue. Les passagers doivent être en possession d'un reçu de bagage pour pouvoir récupérer leurs bagages enregistrés. Si un passager venant réclamer ses bagages enregistrés n'est pas

en mesure de présenter le reçu de bagage, le transporteur ne lui remettra les bagages que si ledit passager est en mesure de fournir une preuve suffisante de son droit à les récupérer, en se réservant le droit de subordonner la restitution des bagages à la délivrance d'un document spécifique dégageant Air Dolomiti de toute responsabilité en cas de réclamations éventuelles formulées par des tiers.

- L'acceptation des bagages enregistrés sans formulation de réserves écrites dans le délai prévu par la réglementation applicable vaut reconnaissance que les bagages ont été restitués en bon état, conformément au contrat de transport.

7. HORAIRES DE VOL, RETARDS ET ANNULATIONS

- Les horaires des vols réguliers peuvent être consultés sur le site web d'Air Dolomiti et lors du processus d'achat des billets, ou communiqués par les conseillers du service clientèle ou les agents agréés.
- Air Dolomiti assurera le transport aux horaires et selon les modalités convenues. Quoiqu'il en soit, la régularité et la ponctualité des vols dépendent d'une série de facteurs qui échappent au contrôle du transporteur. Ces facteurs peuvent entraîner un retard du vol ou, dans les cas les plus graves, son report ou son annulation.
- En cas de retard, d'annulation, de refus d'embarquement ou de placement dans une classe inférieure (dit « déclassement »), les normes internationales, communautaires et nationales en vigueur s'appliquent, en particulier les dispositions du règlement (CE) n° 261/2004, disponibles sur le site web d'Air Dolomiti à la page [Legal Info – Passenger Rights](#) (Mentions légales – Droits des passagers).
- Ce règlement ne fait pas partie intégrante du contrat de transport aérien et peut faire l'objet de modifications par les autorités législatives et réglementaires compétentes.

8. COMPORTEMENT À BORD

- Pendant toute la durée du voyage, les passagers sont tenus d'adopter un comportement qui ne mette pas en danger la sécurité des autres passagers, du personnel de bord ou de tiers, et de ne causer aucun dommage à l'avion et/ou à son aménagement et à ses équipements. Les passagers ne doivent pas gêner le personnel du transporteur dans l'exercice de ses fonctions pendant le vol et doivent se conformer aux instructions qui leur sont données. De plus, il est interdit aux passagers de fumer (y compris les cigarettes électroniques), d'emporter à bord de la cabine des boissons alcoolisées destinées à être consommées pendant le vol ou de consommer en quantité excessive des

boissons alcoolisées achetées à bord de l'avion, de consommer des substances stupéfiantes, ou d'adopter un comportement susceptible de déranger les autres passagers ou l'équipage. Dans de tels cas, le transporteur peut prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à ce comportement interdit. De plus, les passagers peuvent être débarqués de l'avion et se voir refuser le droit de voyager à nouveau avec Air Dolomiti à l'avenir. Dans tous les cas, le transporteur signalera aux autorités compétentes tout comportement des passagers qui enfreindrait les interdictions susmentionnées et/ou porterait préjudice aux personnes et/ou aux biens.

- Les passagers ne sont pas autorisés à utiliser à bord de l'avion des appareils électroniques équipés d'émetteurs d'ondes radio, d'Internet ou de Bluetooth (tels que, sans s'y limiter, les ordinateurs portables, les téléphones mobiles, les tablettes, etc.), sauf s'ils sont utilisés en mode « avion ». L'utilisation d'appareils électroniques non connectés à des réseaux radio, Internet ou Bluetooth (appareils photo, jeux électroniques, etc.) est autorisée. L'équipage peut donner des consignes différentes en cas de décollage ou d'atterrissage par mauvaise visibilité.
- Les passagers sont autorisés à tout moment à utiliser les appareils médicaux nécessaires au maintien de leurs fonctions vitales (notamment, sans s'y limiter, les stimulateurs cardiaques, les appareils auditifs, etc.). Dans tous les cas, les passagers qui ont besoin d'utiliser de tels dispositifs médicaux doivent en informer le transporteur lors de l'achat du billet et vérifier auprès de celui-ci s'ils sont autorisés à voyager.
- Il est interdit de fumer à bord des avions exploités par Air Dolomiti. L'utilisation de cigarettes électroniques est également interdite. Toute infraction à cette interdiction est passible des sanctions prévues par la loi.

9. RESPONSABILITÉ EN DOMMAGES-INTÉRÊTS

- Conformément à la réglementation nationale et internationale en vigueur, notamment au Code de la navigation, à la [Convention de Montréal de 1999](#), au règlement (CE) n° 2027/97, tel que modifié et complété par le [règlement \(CE\) n° 889/2002](#), et au règlement (UE) n° 996/2010, tel que modifié par le règlement (UE) n° 376/2014 et le règlement (UE) n° 1139/2018 du 4 juillet 2018, ainsi qu'à la circulaire de l'ENAC GEN-05 révision A du 12 octobre 2018, le transporteur est responsable envers le passager en cas de :
 - décès ou blessures ;
 - retard du transport ;
 - retard de transport des bagages ;
 - destruction, perte ou endommagement des bagages.

- Les normes susmentionnées sont résumées dans l'AVIS suivant, publié conformément au règlement (CE) n° 889/2002, disponible via ce [lien](#).

A. Indemnisation en cas de décès ou de blessure d'un passager : le transporteur responsable des dommages résultant du décès ou d'une blessure d'un passager, dès lors que l'événement à l'origine de ce décès ou de cette blessure s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de l'une des opérations d'embarquement ou de débarquement. Pour les dommages-intérêts allant jusqu'à 128 821 DTS, le transporteur ne peut exclure ni limiter sa propre responsabilité. Au-delà de ce montant, le transporteur n'est pas responsable des dommages s'il peut prouver : a) que les dommages ne résultent pas d'une négligence, d'un acte délictuel ou d'une omission de sa part ou de celle de ses employés ou mandataires, ou b) que les dommages résultent exclusivement d'une négligence, d'un acte délictuel ou d'une omission de tiers.

B. Avances : en cas d'accident d'aéronef entraînant le décès ou des blessures d'un passager, le transporteur, s'il y est tenu par la législation nationale, verse sans délai des avances à la ou aux personnes physiques ayant droit à une indemnisation afin de subvenir à leurs besoins économiques immédiats. Une avance ne vaut pas reconnaissance de responsabilité et peut être déduite de toute somme supplémentaire versée ultérieurement par le transporteur à titre d'indemnisation.

C. Retard dans le transport des passagers : le transporteur est responsable des dommages résultant d'un retard dans le transport aérien des passagers, à moins qu'il ne puisse prouver que lui-même, ses employés et ses mandataires ont pris toutes les mesures nécessaires et possibles, avec toute la diligence raisonnable, pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de dommages est limitée à 5 346 DTS.

D. Retard dans le transport des bagages : le transporteur est responsable des dommages résultant d'un retard dans le transport aérien des bagages, à moins qu'il ne puisse prouver que lui-même, ses employés et ses mandataires ont pris toutes les mesures nécessaires et possibles, avec toute la diligence raisonnable, pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de dommages est limitée à 1 288 DTS.

E. Destruction, perte ou détérioration des bagages : en cas de destruction, de perte ou de détérioration des bagages, la responsabilité du transporteur est limitée à 1 288 DTS par passager. En ce qui concerne les bagages enregistrés, le transporteur aérien est responsable des dommages, sauf si ceux-ci étaient préexistants, résultent de la nature même du bagage ou d'un défaut inhérent à celui-ci, ou sont liés à la manutention normale du bagage, ou encore à l'usure normale telle que : rayures, bosses, taches, perte ou endommagement de pièces saillantes ou amovibles (sangles, roulettes, poignées), à moins que ces dommages ne compromettent l'utilisation des bagages. En ce qui concerne les

bagages à main, le transporteur aérien n'est responsable que si le dommage lui est imputable.

F. Relèvement des limites de responsabilité pour les bagages : les passagers peuvent bénéficier d'une limite de responsabilité plus élevée en remplissant une déclaration spéciale, au plus tard au moment de l'enregistrement des bagages, et en s'acquittant d'un supplément.

G. Réclamations concernant les bagages : la réception sans réserve des bagages remis par la personne habilitée à les réceptionner implique, sauf preuve contraire, la présomption que les bagages ont été remis en bon état et conformément au titre de transport. En cas de dommage, la personne habilitée à recevoir les bagages doit, dès que le dommage est constaté, présenter immédiatement une réclamation au transporteur, et en tout état de cause dans un délai de sept jours à compter de la date de réception, si les bagages ont été remis. En cas de retard, les réclamations doivent être présentées dans un délai de vingt et un jours à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à la disposition de la personne habilitée à les recevoir. La réclamation doit être formulée par écrit et remise ou envoyée dans les délais susmentionnés. Si aucune réclamation n'est reçue dans les délais susmentionnés, aucune autre action ne pourra être intentée contre le transporteur, sauf en cas de fraude de la part de ce dernier.

H. Responsabilité du transporteur contractuel et du transporteur effectif : si le transporteur aérien qui assure le vol n'est pas le transporteur contractuel, le passager est en droit de présenter une demande d'indemnisation ou une réclamation auprès des deux transporteurs. Si le nom ou le code d'un transporteur aérien figure sur le billet, ce transporteur est le transporteur contractuel.

I. Délai pour intenter une action en vue d'obtenir réparation : l'action en responsabilité doit, sous peine de déchéance, être intentée dans un délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination, de la date à laquelle l'avion aurait dû arriver ou de la date à laquelle le transport a été interrompu. Le mode de calcul de ce délai est déterminé conformément à la législation de la juridiction compétente en l'espèce.

10. RÉCLAMATIONS

- Pour demander une indemnisation conformément au règlement (UE) n° 261/2004 ou le remboursement des frais engagés, veuillez consulter cette rubrique et nous contacter à l'aide des formulaires ci-dessous. Vous recevrez dans un premier temps un message automatique contenant le numéro de référence de votre dossier. Notre équipe vous fera ensuite part de ses commentaires détaillés. Le transporteur dispose d'un délai de 30 (trente) jours pour répondre. Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez, dans un délai raisonnable, introduire une réclamation auprès de l'organisme national

compétent (NEB) chargé de l'application du règlement (UE) n° 261/2004 dans le pays où la perturbation s'est produite.

Irrégularité de vol

Si vous êtes un passager et que vous souhaitez demander une indemnisation en vertu du [règlement \(UE\) n° 261/2004](#) en cas de retard important, d'annulation ou de refus d'embarquement.

[Formulaire de demande](#)

Irrégularité de tiers

Si vous êtes un tiers (organisme de gestion des réclamations, agence, compagnie d'assurance) et que vous souhaitez introduire une demande en vertu du règlement (CE) n° 261/2004 ou en cas de problème lié aux bagages.

[Formulaire de demande](#)

Compliments / Remarques

Si vous souhaitez partager votre expérience de voyage avec Air Dolomiti.

[Formulaire de demande](#)

Perte d'un objet personnel

Si vous avez oublié un objet à bord de l'un de nos avions ou à l'aéroport, veuillez d'abord contacter le bureau des objets trouvés de l'aéroport d'arrivée. Si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à nous contacter.

[Formulaire de demande](#)

Rappel / Complément

Si vous souhaitez déposer une réclamation ou joindre un document à une réclamation déjà existante.

[Formulaire de demande](#)

Le transporteur privilégie et encourage le recours à des modes alternatifs de résolution des litiges plutôt que les procédures judiciaires. Cette mesure vise à régler tout litige avec les passagers/consommateurs de manière efficace, rapide et économique.

- À cet égard, Air Dolomiti informe les passagers/consommateurs qu'à compter du 28 février 2023, pour les cas relevant des droits prévus par le règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol, une tentative de conciliation est obligatoire, comme condition préalable au dépôt d'un recours devant les tribunaux, via la plateforme ConciliaWeb de l'Autorité de régulation des transports (ART) accessible via le [lien](#) suivant ou, à défaut, devant un autre organe de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) désigné conformément à l'article 141-decies, paragraphe 1, du Code de la consommation italien. Les passagers qui ont déposé une réclamation auprès du transporteur conformément au règlement (CE) n° 261/2004 susmentionné, selon les modalités et les formes indiquées au premier alinéa du présent article, et qui ont reçu une réponse jugée insatisfaisante, sont donc tenus de procéder à la tentative obligatoire de conciliation avant de pouvoir saisir la justice. Pour plus d'informations à ce sujet, les passagers peuvent consulter le [site web de l'ART](#) ou celui du ministère italien des Entreprises et du Made in Italy en cliquant sur le [lien](#) suivant.
- Air Dolomiti informe également ses passagers/consommateurs qu'une plateforme européenne a été mise en place pour le règlement en ligne des litiges de consommation liés aux biens et services achetés en ligne dans l'Union européenne (ci-après dénommée « plateforme ODR »). La plateforme de règlement en ligne des litiges (ODR) est accessible via le [lien](#) suivant.

Grâce à la plateforme de règlement en ligne des litiges (ODR), les passagers/consommateurs peuvent consulter la liste des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL), accéder à leurs sites web et demander l'ouverture d'une procédure de règlement en ligne des litiges. Par ailleurs, pour les vols au départ ou à destination de l'Allemagne, il est possible de recourir à la procédure alternative de règlement des litiges, accessible via le [portail SOEP \(Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.\)](#).

11. MODIFICATIONS ET DÉROGATIONS

- Les présentes conditions ne peuvent être modifiées, remplacées ou annulées par aucun agent, employé ou responsable d'Air Dolomiti.
- Aucune disposition des présentes Conditions ne peut être interprétée comme une dérogation aux obligations que la loi impose au Transporteur.