

Conditions générales de vente et de transport

Dernière mise à jour des conditions générales de vente et de Transport : le 17 novembre 2022

Les conditions de vente et de transport de toutes les offres de la société COMPAGNIE AERIENNE INTER REGIONALE EXPRESS (ci-après « AIR ANTILLES ») disponibles sur le site marchand www.airantilles.com, auprès des points de vente (centrale de réservation, agence ou comptoir de vente AIR ANTILLES) sont constituées : des présentes Conditions Générales de Vente et de Transport ; et le cas échéant, des conditions particulières applicables, lesquelles seront indiquées au moment de la réservation et prévalent sur les Conditions Générales de Vente et de Transport.

Tout achat de billet d'avion réalisé sur le site www.airantilles.com, par téléphone auprès de la centrale de réservation AIR ANTILLES ou sur un point de vente (agence ou comptoir aéroport AIR ANTILLES) emporte acceptation par le Client ou l'Utilisateur du site des présentes Conditions Générales de Vente et de Transport et des conditions particulières attachées au(x) billet(s) qu'il a choisi(s).

Les présentes Conditions Générales de Vente, rédigées en langue française pourront être modifiées à tout moment par AIR ANTILLES.

Article 1. Conditions tarifaires et de paiement

1.1 Tarif, Taxes, Redevances, Frais de dossier et Surcharge(s) carburant

Les tarifs sont indiqués toutes taxes comprises y compris les taxes et redevances perçues pour le compte d'un tiers (gouvernement, administration, aéroport, sûreté, etc), à l'exception de certaines taxes sur certains aéroports, lesquelles peuvent être perçues localement (et parfois en devises, lors de l'arrivée/départ).

Dans le prix du (des) billet(s) (aller ou aller/retour), est/sont également incluse(s) la/les surcharge(s) carburant.

Les surcharges carburant (« YR ») applicable depuis le 25 janvier 2022 et « YQ » ne constituent pas des taxes.

Elles varient selon la classe de voyage et les destinations, étant ici précisé que :

- la surcharge carburant « YR » s'applique à tous les vols, quel que soit l'aéroport de départ. Pour un billet aller-retour, seront comprises dans le prix du billet, une YQ pour le vol aller et une YQ pour le vol retour.

Les compagnies aériennes sont tributaires des aléas de taxation dont les règles de calcul sont spécifiques à chaque pays. Les taxes et redevances peuvent être modifiées sans préavis et se répercutent selon le taux du jour applicable (taux applicable au jour de la réservation/modification/ annulation).

Des frais de dossier sont facturés en sus du prix du(des) billet(s) (aller simple ou aller-retour), pour tout achat effectué directement auprès de « AIR ANTILLES » via ses agences, par téléphone ou sur le site internet AIR ANTILLES.

Les frais de dossier sont applicables par personne et par trajet à l'exception des bébés (moins de 2 ans).

Le montant des frais de dossier applicables peut varier en fonction du point de vente, de la classe tarifaire, de la classe de voyage, de l'aéroport de départ et/ou de l'aéroport de destination. Leur montant est communiqué par AIR ANTILLES avant la finalisation de la réservation ou sur simple demande.

1.2 Tarifs

Les tarifs publiés sont disponibles sur les vols AIR ANTILLES à partir d'un aéroport d'origine, et jusqu'à un aéroport de destination. Ils ne comprennent pas le transport de surface entre aéroports et terminaux en ville.

A chaque tarif (pour une vente en aller simple uniquement ou une vente en aller/retour), sont associées des particularités correspondant aux conditions particulières de vente du contrat de transport et relatives à :

- La validation finale du billet
- L'application de réductions typologiques (enfant, bébé)
- Aux conditions de modification/annulation-remboursement.

1.2.1. Selon le type de tarif, les points de vente directe ainsi que le service client peuvent proposer un délai avant la validation finale de la réservation. Jusqu'à expiration de ce délai, la réservation reste alors « en option ».

Dans tous les cas, les tarifs proposés ne sont garantis qu'une fois le paiement validé et le billet émis. Les tarifs proposés sont par ailleurs disponibles pour un nombre de places déterminées. Dans les limites de ce quota de places disponibles, le tarif en vigueur indiqué ou annoncé sera applicable après accord du client.

Si après avoir payé le billet (quelle que soit la classe tarifaire), le client trouve un tarif moins cher sur les mêmes vols et aux mêmes dates, AIR ANTILLES ne procédera pas au remboursement de la différence. Ceci s'applique également sur les taxes, redevances, surcharge(s) carburant ou frais de dossier. Si un second billet est acheté à des conditions tarifaires plus avantageuses, AIR ANTILLES ne procédera au remboursement du premier billet acheté que si ses conditions tarifaires l'autorisent (moyennant l'application de frais d'annulation et hors frais de dossier non remboursables).

1.2.2. Sur la majorité des tarifs, AIR ANTILLES propose des réductions (dites "réductions typologiques") à certaines catégories de passagers (bébé, enfant, etc.) applicables sur présentation de justificatifs. Les conditions particulières applicables aux tarifs et aux réductions typologiques seront indiquées, le cas échéant, au moment de la réservation ou sur simple demande auprès d'AIR ANTILLES.

1.2.3. Les conditions particulières du billet peuvent limiter ou exclure la possibilité de modifier, annuler ou rembourser tout ou partie ledit billet ou imposer un supplément tarifaire pour procéder à de telles modifications.

- Un billet ou coupon utilisé n'est pas remboursable.
- Un billet ou coupon non utilisé n'est remboursable qu'avant départ, si les conditions particulières du tarif le permettent et si la demande de remboursement est effectuée avant la fin de la période de validité du billet (soit un an à compter de la date d'émission du billet).
- Un billet ou coupon non utilisé n'est pas remboursable si les conditions particulières du tarif ne permettent pas le remboursement ; seules les taxes seront remboursées.
- En cas de billet ou coupon non utilisé, la/les surcharge(s) carburant n'est/ne sont pas remboursable(s), sauf si le billet auquel elle(s) est/sont rattachée(s) est remboursable.
- Si les conditions particulières du tarif autorisent une modification, celle-ci pourra être effectuée avant le départ, en acquittant les éventuels frais de modification ainsi qu'un réajustement tarifaire si le tarif n'est pas disponible aux nouvelles dates. Si un tarif inférieur est disponible aux nouvelles dates, les frais de dossier restent applicables et la différence tarifaire ne sera pas remboursée.

1.2.4. Loi Hamon applicable depuis le 13 juin 2014

Lorsque le billet n'est plus valide et n'a pas donné lieu à un transport effectif, AIR ANTILLES procédera au remboursement des taxes et redevances liées à l'embarquement effectif du Client dans un délai de trente (30) jours suivant la demande.

Pour bénéficier de ce remboursement, le Client devra impérativement en informer AIR ANTILLES en complétant le formulaire de demande de remboursement disponible sur le site AIR ANTILLES, <https://support.airantilles.com/fr/support/tickets/new>

Veuillez noter que :

- La demande de remboursement des taxes et redevances aéroportuaires ne pourra pas être effectuée après la fin de

la période de validité du billet (soit un an à compter de la date d'émission du billet).
- Le montant des frais de dossier n'est en aucun cas remboursable.

1.3 Tarifs promotionnels

Les tarifs promotionnels sont sujets à des conditions particulières qui peuvent imposer des restrictions d'utilisation, un supplément tarifaire ou interdire un changement de réservation et peuvent interdire ou limiter le montant d'un remboursement en cas d'annulation ou de non présentation du passager.

Un tarif promotionnel est limité à une période de vente et une période de transport bien spécifique. Les tarifs promotionnels s'adressent à tous, mais aucune réduction typologique adulte (senior, jeune, étudiant) ne peut s'appliquer sur les tarifs promotionnels. La validité du billet est restreinte et la promotion est généralement associée à un plan de transport précisant le nombre de sièges disponibles à ce tarif sur chaque vol. Un tarif promotionnel est toujours affiché sous réserve de disponibilité. Les différentes catégories de tarifs proposées sur le site www.airantilles.com

Les différentes catégories de familles de tarifs proposées sur le site AIR ANTILLES :

CATÉGORIES DE TARIFS	DÉTAIL DES SERVICES INCLUS DANS LE TARIF
BEST	1 bagage cabine de 5 kg. Modifiable avant le départ avec 50 € de pénalité minimum par trajet + réajustement tarifaire si changement de classe. non remboursable. Possibilité de rajouter un ou plusieurs bagages en ligne ou l'aéroport moyennant 30 € par bagage et par tronçon.
COOL	1 bagage en soute de 23 Kg inclus et 1 bagage cabine de 5 kg. Non remboursable mais modifiable avant le départ du vol avec 20 € de pénalité minimum + réajustement tarifaire si changement de classe. Remboursement impossible en cas de no show. Seul le remboursement des taxes peut être demandé pour les trajets non effectués.
FLEX	1 bagage en soute de 23 Kg inclus et 1 bagage cabine de 5 kg. Modifiable sans pénalités dans la même classe de réservation et remboursable sans frais si annulation avant le départ du vol. Remboursement impossible en cas de no show. Seul le remboursement des taxes peut être demandé pour les trajets non effectués.

1.4. Utilisation des billets

Tout billet délivré par AIR ANTILLES devra être utilisé dans l'ordre séquentiel des coupons, sauf accord préalable et express d'AIR ANTILLES, et conformément aux conditions suivantes.

1.4.1 Le billet acheté est valable uniquement pour le transport qui y est indiqué, du point de départ au point de destination figurant sur ce billet.

AIR ANTILLES se réserve la faculté de prévoir, ou non, des escales, ainsi que de les supprimer ou de les modifier. En tout état de cause, AIR ANTILLES fera ses meilleurs efforts pour ne pas ajouter d'escale non prévue lors de l'achat du billet et/ou à défaut, pour en informer le Client dans les meilleurs délais. Chaque coupon de vol du billet sera valable pour le transport dans la classe de transport spécifiée sur celui-ci, à la date et pour le vol correspondant à la réservation effectuée. Le tarif payé correspond au parcours indiqué sur le billet.

1.4.2 En cas de non présentation avant l'Heure Limite d'Enregistrement (sans en avoir averti AIR ANTILLES au préalable lorsque le billet est modifiable) le billet sera perdu.

Si le Client souhaite néanmoins bénéficier du vol retour, il devra impérativement en faire la demande auprès d'AIR ANTILLES le jour du départ du vol aller. A défaut d'accord écrit d'AIR ANTILLES, la réservation retour sera automatiquement annulée.

1.4.3 Tout billet devra avoir été intégralement payé avant l'embarquement.

Dans le cas contraire, le bénéficiaire dudit billet se verra refuser l'accès à bord. En cas de problème sur le règlement du billet, AIR ANTILLES pourra procéder au débit de la CB correspondant au montant total du billet et des frais associés afin de régulariser le paiement et ce, également dans le cas où le billet serait utilisé en totalité ou partiellement. Les frais d'intervention bancaire sont imputables à l'acheteur du billet qui effectue une erreur de saisie de ses coordonnées bancaires. Le montant de ces frais est défini à 50 euros.

1.4.4 En cas de demande de modification d'un billet, le tarif sera actualisé.

Sauf conditions particulières applicables à certains tarifs dits typologiques ou promotionnels, si le Client souhaite modifier tout ou partie de son voyage, AIR ANTILLES calculera le nouveau tarif correspondant à ce changement. Il aura alors la possibilité d'accepter le nouveau prix ou de maintenir le transport initial tel qu'inscrit sur le billet. Si le Client décide de modifier le billet, cette modification ne portera que sur une classe équivalente ou de catégorie supérieure, et il devra payer la différence entre le tarif correspondant au voyage acheté et le prix du nouveau voyage. Les anciens billets n'auront plus aucune valeur et seront annulés par AIR ANTILLES. Ils ne pourront donner lieu à aucun transport en cas de présentation à l'enregistrement.

1.4.5 En cas de demande de remboursement d'un billet, ce dernier ne sera remboursé qu'à son titulaire ou au payeur.

Lorsque le titulaire est autre que le payeur, le document est remboursable à celui des deux qui le présente, sauf conditions particulières liées au mode de paiement (prépayé, en compte, cartes de crédit). Toute mention portée par le titulaire, ou à sa demande, en vue d'un remboursement éventuel au bénéfice d'un tiers, est sans valeur. Il en va de même pour toute mention portée par le payeur, ou à sa demande, en vue du remboursement à son profit, la possession du document par l'un des deux valant accord de l'autre partie.

Les frais de dossier ne sont pas remboursables en cas de modification ou d'annulation du billet à l'initiative du Client, ou encore de non utilisation du billet.

1.5 Durée de validité des billets

Toute manipulation et utilisation d'un billet ne peut se faire que sur sa période de validité. La période de validité d'un billet est fonction du tarif appliqué et des règles d'utilisation.

Sauf conditions particulières (applicables sur les tarifs promotionnels entre autres), lesquelles seront, le cas échéant, indiquées au moment de la réservation :

La période de validité d'un billet émis au tarif normal est de 1 an :

- à partir de la date de commencement du voyage ou à partir de la date d'émission, si le premier coupon de vol est un coupon FLEX ou s'il n'est pas utilisé
- En cas de combinaison de tarifs avec des validités différentes, la validité la plus restrictive s'applique à l'ensemble du billet.
- En cas de modification, la validité du nouveau billet sera limitée à la date d'expiration du billet original.

Le voyage couvert par chacun des coupons de vol, quelle que soit la nature du tarif, doit commencer à l'aéroport de départ avant minuit, heure locale, de la date d'expiration portée sur le coupon de vol en question. Exception : lorsque le dernier jour de la validité ainsi déterminée tombe sur une date qui n'existe pas : 31 février, la validité se terminera à la date réelle précédant immédiatement la date fictive : 28 ou 29 février.

1.6 Achat et des billets

Il est possible de réserver jusqu'à maximum 9 passagers par dossier adultes et enfants. Pour toute demande de réservation pour 10 passagers ou plus, il conviendra de s'adresser au service groupe AIR ANTILLES à l'adresse suivante groupe@airantilles.com ou effectuer des réservations distinctes de 9 personnes maximum.

L'achat est confirmé lors du paiement intégral du prix et de l'émission du billet qui se fait simultanément. Ces éléments sont confirmés par l'envoi par email ou l'impression des documents suivants :

- Itinéraire Billets - comprenant les informations relatives au voyage.
- Facture

Plusieurs formes de paiement sont autorisées et peuvent différer selon le point de vente. (Carte Bleue/VISA/AMEX/Chèque/Chèque vacances/ Cash...) Pour plus d'information, le Client peut se rapprocher des différents points de vente AIR ANTILLES. Les contacts sont disponibles sur notre site AIR ANTILLES, rubrique contacts, <https://www.airantilles.com/fra/contact>

Les informations saisies sur le site www.airantilles.com (le numéro et la date d'expiration de la carte bancaire sont cryptées et ne sont connues que du serveur de paiement du protocole SSL. Celui-ci s'assure que la carte bancaire est bien valide (pas d'erreur de numéro). Une fois la transaction effectuée, le Client recevra un ticket d'enregistrement pour son règlement, comportant un numéro d'identification.

Un second contrôle pourra être effectué par 3D Secure, qui est un programme de protection contre les fraudes à la carte de crédit.

1.7 Mise à disposition des billets et des cartes d'accès à bord

1.7.1 AIR ANTILLES propose le billet électronique sur l'ensemble de ses lignes. Il n'y a plus d'émissions de billets « papier ». Il conviendra de :

- Réserver un billet en ligne ou auprès de nos agents de réservation
- Saisir les références d'un identifiant (passeport ou carte nationale d'identité)
- Confirmer le paiement

Le Client reçoit directement à son adresse électronique la confirmation de son voyage.

La confirmation de voyage contient toutes les informations relatives à l'achat ainsi que les conditions de transport s'y rapportant. Toutes ces informations sont directement enregistrées dans notre base de données sécurisée. Les informations relatives à la réservation sont accessibles sur notre site " mes réservations ". Toute modification autorisée

par le tarif acquitté au billet électronique pourra être réalisée à distance, sur un simple appel ou auprès d'un de nos points de vente : Pour plus d'information, contactez-nous, <https://www.airantilles.com/fra/contact>

Le jour du départ, à l'aide de son identifiant, le Client peut se rendre directement au comptoir d'enregistrement afin d'obtenir sa carte d'accès à bord.

1.7.2 AIR ANTILLES propose un service d'enregistrement en ligne via son site internet dans les conditions suivantes :

- L'enregistrement en ligne est possible entre 24 h et 1 heure avant l'heure de départ du vol concerné.
- Le Client pourra s'enregistrer seul ou en groupe, avec ou sans bagages.
- Si le voyage comprend une correspondance, il ne pourra s'enregistrer que sur le vol effectué par AIR ANTILLES.

Il conviendra de noter que l'enregistrement en ligne n'est pas possible dans les cas suivants :

- Les enfants voyageant seuls (UM),
- Les personnes à mobilité réduite, de façon temporaire ou permanente,
- Les personnes ayant une déficience visuelle, auditive ou cognitive,
- Les voyages comportant un parcours en correspondance,
- Les personnes voyageant sur un vol opéré par une compagnie partenaire,
- Les passagers voyageant gratuitement,
- Les passagers de/vers Saint Barthélemy
- Les vols en code share

Important :

- A l'aéroport, si le Client a des bagages à enregistrer (bagages en soute), il devra se rendre au comptoir d'enregistrement des bagages de AIR ANTILLES.
- S'il n'a pas de bagages à enregistrer, il pourra se rendre directement en salle d'embarquement en présentant sa carte d'accès à bord (sur papier imprimé ou bien sur son téléphone mobile) après avoir passé les contrôles réglementaires.
- Une fois enregistré, le Client ne pourra annuler son enregistrement qu'en se présentant au comptoir d'enregistrement de AIR ANTILLES à l'aéroport.

Article 2. Absence de droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L 221-28 du Code de la consommation, le Client ne dispose pas d'un droit de rétractation lors de l'achat de billets d'avion sur le site www.airantilles.com.

Le Client reconnaît être parfaitement informé de la possibilité pour AIR ANTILLES de suspendre et/ou de modifier temporairement ou définitivement ses services en ligne à tout moment, en raison de contraintes techniques ou réglementaires sans que sa responsabilité puisse être engagée à ce titre en aucune manière.

Article 3. Prestations fournies par des sociétés partenaires

Dans le cadre d'accord de partage de codes ou d'accords interlignes conclus entre AIR ANTILLES et d'autres transporteurs, il est possible d'acheter sur le site www.airantilles.com ou dans un de nos points de vente, un billet pour un vol opéré par une de nos compagnies partenaires. Le nom de la compagnie qui opère le vol est communiqué dès la réservation.

Les présentes conditions générales de vente et de transport valent également pour ce type de transport.

Toutefois, nous attirons l'attention du Client sur le fait que des conditions plus restrictives peuvent s'appliquer au vol opéré par une compagnie autre qu'AIR ANTILLES, et notamment en matière de franchise bagages et de prise en charge des animaux.

Pour connaître la **franchise bagage applicable sur les vols opérés par une compagnie partenaire**, nous invitons le Client à se **référer aux informations figurant sur son billet électronique et aux conditions générales de vente et de transport de la compagnie partenaire**.

Article 4. Horaires des vols

4.1 Les horaires indiqués par AIR ANTILLES ne sont pas garantis.

Avant la confirmation d'achat, AIR ANTILLES indiquera au Client les horaires applicables, qui seront reproduits sur son billet. Il est possible qu'AIR ANTILLE ait à modifier les horaires de vols programmés, postérieurement à l'achat du billet. C'est la raison pour laquelle qu'AIR ANTILLE recommande vivement à chaque Client de lui laisser des coordonnées ou celles d'un contact au départ et au point de destination afin qu'elle puisse l'en informer. AIR ANTILLES s'engage à faire ses meilleurs efforts pour transporter ses Clients, ainsi que leurs bagages, avec une diligence raisonnable. Les heures indiquées sur les billets ou ailleurs ne sont pas garanties. AIR ANTILLES peut, sans préavis, se substituer d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions. Il est précisé que toute modification de l'identité du transporteur, dès qu'elle sera connue, sera portée sans délai à la connaissance du Client. En tout état de cause il en sera informé au plus tard au moment de l'enregistrement ou, en cas de correspondance s'effectuant sans enregistrement préalable, avant les opérations d'embarquement.

Les horaires peuvent être modifiés sans préavis. AIR ANTILLES n'assume aucune responsabilité pour les correspondances achetées sur un autre contrat de transport.

4.2 Importance de l'heure limite d'enregistrement et de l'heure limite d'embarquement

4.2.1 L'« Heure Limite d'Enregistrement » (ou « HLE ») désigne la limite horaire avant laquelle le Client devra avoir effectué ses formalités d'enregistrement, y compris le cas échéant, de ses bagages et être en possession de sa carte d'embarquement.

Les Heures Limites d'Enregistrement (HLE) sont variables d'un aéroport à l'autre. AIR ANTILLES communiquera les informations relatives à l'Heure Limite d'Enregistrement (HLE) applicable au vol.

A défaut, de respect de l'HLE, le Client sera considéré comme ne s'étant pas présenté à l'enregistrement (« no show ») et se verra refuser l'accès à bord conformément à l'article 29 des présentes conditions générales (et le cas échéant, le vol retour de son voyage sera annulé dans les conditions définies à l'article 1.5.2 des présentes conditions générales).

4.2.2 L'heure limite d'embarquement est fixée à

- H-30 min de l'heure du départ du vol pour les destinations Guadeloupe, Martinique et Saint Martin Grand Case.
- H-45 min de l'heure de départ pour les vols internationaux Saint Domingue, La Dominique, Sainte Lucie, San Juan, La Barbade

Le Client devra impérativement respecter cet horaire. A défaut, il sera considéré comme ne s'étant pas présenté à l'embarquement (« no show ») et se verra refuser l'accès à bord conformément à l'article 29 des présentes conditions générales (et le cas échéant, le vol retour du voyage sera annulé dans les conditions définies à l'article 1.5.2 des présentes conditions générales).

Article 5. Conditions de voyage pour les femmes enceintes

En dessous de six mois de grossesse, un accord médical n'est pas nécessaire pour prendre l'avion

À partir de 6 mois de grossesse, certificat médical obligatoire autorisant le voyage (datant de moins de 7 jours, mentionnant la date du voyage et le terme de la grossesse),

À partir de 8 mois de grossesse, le transport n'est plus autorisé.

Article 6. Conditions de voyage pour les enfants de moins de 2 ans

Pour des raisons de sécurité le nombre d'enfant de moins de 2 ans, ou bébé, est limité en fonction du type d'appareil.

Le tarif bébé ne permet pas au bébé d'avoir un siège durant le vol, il voyage sur les genoux de ses parents, attaché à l'un deux par une ceinture spécialement adaptée. Cependant, si le bébé est un passager bébé au départ du voyage et devient passager "enfant" au retour (il a 2 ans lorsqu'il effectue le voyage retour) le tarif bébé ne s'applique que pour le trajet « aller » où il est un bébé de moins de 2 ans. Sur le trajet retour, le tarif enfant s'appliquera.

En cas de turbulences, à l'atterrissage et au décollage, pour des raisons de sécurité, le bébé devra être attaché avec une ceinture bébé (fournie par l'équipage) à l'un de ses parents et être maintenu sur les genoux de celui-ci.

L'accompagnateur d'un bébé doit être un adulte autonome de plus de 18 ans, valide et responsable.

L'accompagnateur ne peut avoir plus d'un bébé sous sa responsabilité.

Article 7. Conditions de voyage des enfants de plus de 5 ans et de moins de 12 ans

7.1 Enfants non accompagnés (UM)

Les réservations pour un enfant voyageant seul ne sont pas autorisées sur le site www.airantilles.com car elles sont soumises à un quota et doivent faire l'objet d'une acceptation spécifique de la part d'AIR ANTILLES.

Par ailleurs, les réservations UM font l'objet d'une tarification spécifique (seules certaines classes de réservations autorisent les demandes UM).

Lors de la réservation, il est obligatoire de communiquer le nom et le contact de l'accompagnant au départ et à l'arrivée du vol. Si l'accompagnant à l'arrivée ne se présente pas ou s'il n'est pas joignable, l'enfant sera alors renvoyé sur le prochain vol pour rejoindre son point d'origine.

Il est interdit de faire une demande d'UM si les parents ou accompagnants se trouvent à bord du même vol.

Si le statut d'enfant non accompagné n'a pas été précisé au moment de la réservation, et que le quota d'UM est atteint, l'enfant ne pourra pas être accepté à l'enregistrement. Si le quota n'est pas atteint, avant de pouvoir enregistrer, le dossier de réservation de l'enfant devra être régularisé au comptoir vente et les frais de réajustement acquittés en conséquence.

Les réservations pour un enfant voyageant seul pour un voyage comprenant une escale ne sont pas autorisées. AIR ANTILLES n'assure pas la correspondance sur des vols opérés par d'autres compagnies pour les enfants non accompagnés.

Un mineur français se déplaçant seul pourra voyager dans l'Union Européenne avec un titre d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité ou passeport). Pour les pays hors Union Européenne, un passeport reste, dans la plupart des cas obligatoire.

A compter du 15 janvier 2017, tout mineur français qui voyage à l'étranger (notamment Porto Rico, Saint Martin-Juliana, La Dominique, Sainte-Lucie, San Juan) sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les documents suivants :

- **Si les parents de l'enfant mineur sont français :**
 - Pièce d'identité valide du mineur : carte d'identité ou passeport + visa éventuel en fonction des exigences du pays de destination (à vérifier en consultant les fiches du pays de destination sur le site diplomatie.gouv.fr)
 - Photocopie du titre d'identité valide ou périmé depuis moins de 5 ans du parent signataire : carte d'identité ou passeport
 - Formulaire signé par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale
- **Si les parents de l'enfant mineur sont européens :**

- Pièce d'identité valide du mineur + visa éventuel en fonction des exigences du pays de destination
- Photocopie du titre d'identité valide du parent signataire : carte d'identité, passeport ou titre de séjour
- Formulaire signé par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale
- **Si les parents de l'enfant mineur sont non européens :**
 - Pièce d'identité valide du mineur + visa éventuel en fonction des exigences du pays de destination
 - Photocopie du titre d'identité valide du parent signataire : carte d'identité, passeport, titre de séjour valide ou titre d'identité et de voyage pour réfugié ou apatride
 - Formulaire signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale.
 - Il est précisé que l'autorisation de sortie de territoire n'est pas requise pour les mineurs voyageant seuls sur des vols à destination de Départements d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Saint Martin côté français) sauf si les vols prévoient une escale (même technique) dans un pays étranger.

Le Client devra vérifier si des documents complémentaires sont exigés par le pays de destination.

7.2 Enfants accompagnés

Tout enfant de moins de 12 ans n'ayant pas le statut UM dans son dossier de réservation, doit obligatoirement voyager avec un adulte de plus de 18 ans. Si la réservation de l'adulte n'a pas été effectuée au même moment que la réservation de l'enfant, le nom de famille et le numéro de dossier de l'adulte doivent être mentionnés dans le dossier de réservation de l'enfant.

Certains pays de destination imposent parfois aux mineurs des modalités spécifiques supplémentaires telles qu'un visa ou une autorisation parentale. Aussi est-il conseillé de préparer son voyage en vérifiant au préalable les documents demandés sur l'espace dédié du site internet du ministère des Affaires Etrangères, dans la rubrique "Conseil aux voyageurs".

Article 8. Conditions de transport applicables aux personnes handicapées et à mobilité réduite

Les présentes dispositions sont prises dans le respect du Règlement CE n°1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 relatif aux conditions de transport des personnes handicapées et à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.

8.1 Assistance

Toute personne handicapée ou à mobilité réduite ayant besoin d'une assistance spécifique durant le transport et à l'aéroport, le Client doit en informer AIR ANTILLES au moment de sa réservation et au plus tard 48 h avant l'heure de départ publiée du vol.

En cas de transport d'équipements de mobilité (ex : fauteuil roulant, chiens guides d'assistance) le Client doit également en informer AIR ANTILLES au moment de sa réservation et au plus tard 48h avant l'heure de départ publiée du vol.

8.2 Restrictions au transport et nécessité de voyager avec un accompagnateur

8.2.1 La présence obligatoire d'un accompagnateur pendant le voyage

AIR ANTILLES peut refuser le transport à des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite pour des motifs liés à des exigences de sécurité ou si les portes de l'aéronef rendent impossible l'accès aux personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.

AIR ANTILLES exige la présence d'un accompagnateur pour fournir l'assistance dont le Client a besoin et afin de répondre aux exigences de sécurité applicables.

Voyager avec un accompagnateur est donc obligatoire dans les cas suivants :

- Personne n'étant pas en mesure de comprendre et appliquer les mesures de sécurité applicables,
- Personne ne pouvant participer physiquement à leur propre évacuation,
- Le Client n'est pas en mesure de comprendre et d'appliquer les mesures de sécurité applicable.

8.2.2 La présence recommandée d'un accompagnateur pendant le voyage

L'assistance fournie par AIR ANTILLES à bord ne comprend pas :

- L'aide à la prise de boisson
- L'assistance dans les toilettes
- L'assistance médicale (ex : prise de médicaments etc)
- Le transfert du siège au fauteuil roulant de bord

Si le Client n'est pas en mesure de se procurer ce type d'assistance, AIR ANTILLES recommande pour son confort, de voyager avec un accompagnateur capable de lui fournir ce type d'assistance.

8.3 Attribution de siège

L'accès à certains sièges peut être refusé aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite afin de respecter les exigences de sécurité aérienne applicables.

Les restrictions d'accès visent les sièges situés à proximité des issues de secours.

Article 9. Bagages

Le passager est responsable du contenu de ses bagages et effets personnels. Il doit se conformer à la réglementation aérienne qui définit clairement les matières autorisées en cabine et en soute. AIR ANTILLES ne sera nullement responsable si certains objets sont confisqués (car non conformes) par les autorités aéroportuaires. Tout bagage non récupéré par un passager à l'arrivée de son vol et réclamé plus de 5 jours après, pour quelque raison que ce soit, pourra faire l'objet de frais correspondant au coût de stockage des bagages par la compagnie.

L'achat d'un billet d'avion AIR ANTILLES donne droit à l'utilisation de franchises bagages (cabine et soute) qui sont définies :

- Selon l'aéroport d'origine et de destination.
- En fonction d'un nombre de bagages ou d'un poids maximum
- Selon la nature des bagages

La non utilisation de l'intégralité de cette franchise ne donne droit à aucun remboursement. Au-delà de la franchise fixée, le passager pourra emporter davantage de bagages uniquement si cela est autorisé et aux conditions fixées par AIR ANTILLES. Seuls les bagages respectant la réglementation et les procédures AIR ANTILLES pourront être acceptés à bord (en particulier en termes de nature de contenu/contenant/poids et dimensions...)

Article 10. Service "Bagage supplémentaire"

La franchise bagages correspond au nombre et au poids des bagages pouvant être transportés gratuitement en soute. En cas de dépassement des dimensions, le poids ou le nombre de bagages autorisés, le Client devra s'acquitter d'un supplément lors de l'enregistrement.

Ce service n'est ni remboursable, ni cessible. Il est uniquement modifiable en cas de changement de vol opéré par AIR ANTILLES. Si le Client n'utilise pas l'intégralité de sa franchise supplémentaire, il ne pourra prétendre au remboursement de la part d'AIR ANTILLES de l'excédent non utilisé.

Article 11. Conditions de transport des animaux

Les réservations pour un animal ne sont pas autorisées sur le site www.airantilles.com car elles sont soumises à un quota et doivent faire l'objet d'une acceptation spécifique de la part d'AIR ANTILLES.

Il est de la responsabilité du Client de s'informer des conditions phytosanitaires d'acceptation des pays de destination et/ou de transit.

- L'animal doit être âgé de plus de 8 semaines à la date du voyage.
- Le tatouage pour les carnivores domestiques est obligatoire sur toutes les destinations (ou identification par puce électronique, selon l'arrêté du 02/07/01 avec mise en application au 03/12/01).
- Tous les vaccins doivent être à jour et effectifs, la vaccination contre la rage est obligatoire au départ et à destination de toutes nos escales exceptées la Martinique, La Guadeloupe (arrêté du 14 janvier 2008-JO)
- **Le transport d'animaux en cabine est interdit de/vers (Sainte-Lucie, San Juan, Porto Rico, La Dominique).**
- Le carnet de santé doit être à jour et présenté à l'enregistrement.
- Le client doit présenter un certificat de bonne santé, établi par les services vétérinaires et datant de moins de 5 jours à la date du voyage. Ce certificat devra également être établi par les services vétérinaires de la destination si le séjour du client excède 5 jours.
- Le transport peut s'effectuer en cabine si le poids de l'animal plus son contenant n'excède pas 6 kg. Le contenant doit être homologué pour le transport aérien. L'animal devra être maintenu dans son contenant durant la globalité du vol, et restera sous la responsabilité exclusive du passager. L'animal n'est pas inclus dans la franchise cabine. Le Client devra s'acquitter du montant de la franchise de 12€ pour Fort-de-France, Pointe-à-Pitre, Saint Martin Grand Case, et 18 € pour Saint Domingue.
- Le transport s'effectue en soute si le poids de l'animal et de son contenant n'excède pas 30 kg, cage incluse. L'animal n'est pas inclus dans la franchise soute. Le Client devra s'acquitter du montant de la franchise de 20€ par animal pour Fort-de-France, Pointe-à-Pitre, Saint Martin Grand Case et de 30€ pour Saint Domingue.
- Au-delà de 30 kg, le transport devra s'effectuer par le fret.

Les chiens appartenant à certaines catégories ou certaines races ne sont pas autorisés à voyager sur les vols AIR ANTILLES. Le Passager devra se renseigner, avant réservation, auprès d'AIR ANTILLES pour connaître les restrictions en vigueur.

Les Animaux en cabine (PETC)

Le poids maximal des PETC en cabine est de 8kg contenant inclus. Non autorisés en issues de secours. Quota limité à 04 PETC par vol sur ATR42/ 72 et 01 PETC sur L410/DHC6/C208

Animaux à soutiens émotionnel ESAN

- Chiens et chats seulement sont acceptés. Chiens à nez plat ou retroussé interdits
- Ils peuvent être acceptés sans être placés dans un contenant et doivent être correctement harnachés.
- Uniquement sur les vols avec PNC.

Note : Le passager doit obligatoirement présenter un certificat médical délivré par un psychologue.

Article 12. Responsabilité du transporteur aérien à l'égard des passagers et de leurs bagages

La présente note d'information résume les règles de responsabilité appliquées par les transporteurs aériens communautaires comme l'exigent la législation communautaire et la convention de Montréal.

- **Indemnisation en cas de décès ou de blessure :**

Aucune limite financière n'est fixée à la responsabilité, en cas de blessure ou de décès d'un passager. Pour tout dommage à concurrence de 128 821 DTS (Approximativement 159 000 EUR), le transporteur aérien ne peut contester les demandes d'indemnisation. Au-delà de ce montant, le transporteur aérien peut se défendre contre une plainte en apportant la preuve qu'il n'a pas été négligent ou fautif d'une autre manière.

- **Versement d'avances :**

En cas de décès ou de blessure d'un passager, le transporteur aérien doit verser une avance pour couvrir les besoins économiques immédiats dans un délai de quinze jours à compter de l'identification de la personne ayant droit à indemnisation. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à 16 000 DTS (Approximativement 20 000 EUR).

- **Retard des passagers :**

En cas de retard des passagers, le transporteur aérien est responsable des dommages, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnablement envisageables pour les éviter ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard des passagers est limitée aux montants définis par la législation communautaire et la convention de Montréal.

- **Retard des bagages :**

En cas de retard des bagages, le transporteur aérien est responsable des dommages, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnables pour les éviter ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard des bagages est limitée aux montants définis par la législation communautaire et la convention de Montréal.

- **Destruction, perte ou détérioration des bagages :**

Le transporteur aérien est responsable en cas de destruction, perte ou détérioration des bagages, à concurrence de 1 288 DTS (Approximativement 1 580 EUR). Dans le cas de bagages enregistrés, il est responsable même s'il n'y a pas faute de sa part, sauf si les bagages étaient défectueux. Dans le cas de bagages non enregistrés, le transporteur n'est responsable que s'il y a faute de sa part. Le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les dommages ou les retards de livraison subis par les biens suivants: objets fragiles ou périssables, devises, bijoux, argenterie, titres, valeurs ou autres objets précieux, échantillons et papiers d'affaires qui sont placés dans les bagages enregistrés, à la connaissance ou non du transporteur. Un passager peut bénéficier d'une limite de responsabilité plus élevée en faisant une déclaration spéciale au plus tard au moment de l'enregistrement et en acquittant une redevance supplémentaire.

- **Plaintes concernant des bagages :**

En cas de détérioration, retard, perte ou destruction des bagages, le passager concerné doit se plaindre par écrit auprès du transporteur aérien dès que possible et dans les 7 jours. En cas de dommages survenus à des bagages enregistrés et en cas de retard dans l'acheminement des bagages, le passager doit se plaindre par écrit dans un délai respectivement de sept jours et de vingt et un jours à compter de la date à laquelle ils ont été mis à sa disposition.

- **Responsabilité respective du transporteur avec lequel un contrat a été conclu et du transporteur effectif**

Si le transporteur aérien effectuant le vol n'est pas le même que celui avec lequel un contrat a été conclu, le passager a le droit d'adresser une plainte ou une réclamation à l'un ou à l'autre. Si le nom ou le code d'un transporteur aérien figure sur le billet, ce transporteur est celui avec lequel un contrat a été conclu.

- **Délais de recours :**

Toute action en dommages et intérêts doit être intentée dans les deux ans suivant la date d'arrivée de l'avion, ou suivant la date à laquelle l'avion aurait dû atterrir.

Base des règles susmentionnées : Les règles décrites ci-dessus reposent sur la convention de Montréal du 28 mai 1999, mise en œuvre dans l'Union Européenne par le règlement (CE) n°2027/97 (tel que modifié par le règlement (CE) n° 889/2002) et par la législation nationale des États membres.

Ce résumé ne saurait être utilisé à des fins d'indemnisation, ou d'interprétation des dispositions des règlements applicables et/ou de la convention de Montréal

Article 13. Formalités légales, administratives et sanitaires

Avant d'acheter ses billets, le Client doit se procurer tous les documents, visas et permis particuliers nécessaires à son voyage, et se conformer à toutes les dispositions légales (lois, décisions, exigences et dispositions) et sanitaires des Etats de départ, de destination et de transit.

Il est de sa responsabilité de vérifier les formalités d'entrée et de séjour auprès de l'ambassade et du consulat de son pays de destination ou de correspondance. A cet effet, nous invitons les clients à consulter les sites suivants :

Site : www.douane.gouv.fr – <https://www.traveldoc.aero/>

Conseils aux voyageurs : www.diplomatie.gouv.fr

Les informations communiquées ci-dessous par AIR ANTILLES sont fournies à titre de conseil et susceptibles de modifications. En effet, il appartient au Client de se renseigner, auprès des autorités compétentes, sur les documents et différentes formalités nécessaires pour entrer dans le pays de destination et de transit à la date du voyage. Un passager refusé à l'enregistrement ou à l'embarquement pour des raisons de documents non conformes perdra automatiquement son billet. AIR ANTILLES ne saurait être tenue pour responsable en cas de refus d'embarquement ou en cas d'accès refusé au pays de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane.

AIR ANTILLES ne saurait être tenu pour responsable des pertes ou frais que le Client pourrait subir en cas de non respect de la réglementation en vigueur dans les Etats de départ, de destination et de transit.

AIR ANTILLES se réserve le droit de refuser le transport de tout passager qui n'est pas en règle avec les autorités locales du pays de départ, de transit et de destination pour les formalités administratives, de police, de douane ou de santé.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer qu'il est en conformité avec les formalités sanitaires (vaccin fièvre jaune, Covid19, etc....) des Etats de départ, de destination et de transit.

Adresse utile : <https://vaccination-info-service.fr/>

Article 14. Droit refus du transport

AIR ANTILLES se réserve le droit, exercé de manière raisonnable, de refuser d'assurer le transport d'un Client et/ou celui de ses bagages, à tout point d'embarquement et/ou de correspondance, dans les situations ci-dessous énumérées :

- L'état physique ou mental du passager, notamment lorsque celui-ci est altéré par la consommation d'alcool ou par la prise de drogue ou de médicaments, est susceptible de mettre en péril la sécurité du vol, du personnel navigant, des autres passagers et/ou de lui-même,
- Le comportement du passager compromettant et/ou susceptible de compromettre la sécurité, le bon ordre, la salubrité, le confort ou la commodité des autres passagers, de l'équipage et/ou du personnel de AIR ANTILLES, notamment en cas de recours à un langage abusif, menaçant et/ou insultant à l'égard des passagers, de l'équipage et/ou du personnel AIR ANTILLES,
- Le Passager a, sur un vol précédent, compromis la sécurité, le bon ordre, la salubrité, le confort ou la commodité des autres passagers, de l'équipage et/ou du personnel d'AIR ANTILLES, et AIR ANTILLES est raisonnablement fondée à croire qu'un tel comportement est susceptible de se reproduire,
- Le Passager refuse de se soumettre aux contrôles de sécurité et/ou de présenter une preuve de son identité,

- Le Passager ne présente pas les documents de voyage nécessaires pour entrer dans le pays de destination et de transit à la date de son voyage, et notamment en ce qui concerne les formalités administratives, de police, de douane et/ou de santé,
- Le Passager n'a pas observé les instructions d'AIR ANTILLES et les réglementations applicables concernant la sécurité et la sûreté,
- Le Passager se présente après l'Heure Limite d'Enregistrement, fixée selon les destinations ,
- Le Passager n'a pas intégralement payé le prix de son billet et/ou un supplément tarifaire, notamment en cas de dépassement de la franchise bagages,
- Le Passager ne présente pas de billet valable ou son billet a été acquis frauduleusement,
- Le Passager bénéficie d'une réduction tarifaire et n'est pas en mesure de présenter les justificatifs requis et refuse de s'acquitter du réajustement tarifaire.
- Le Passager présente un faux document (papier identité, visa, test RT-PCR, ect)

Tout refus d'enregistrement et/ou d'embarquement et/ou tout débarquement dans les cas énumérés ci-dessus sera aux frais du passager et ne pourra donner lieu au remboursement du prix du billet.

Article 15. Protection de la vie privée et des données personnelles

AIR ANTILLES attache une grande importance à la protection et au respect de la vie privée de ses Clients et de leurs données personnelles et s'engage à respecter la réglementation applicable, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. AIR ANTILLES collecte et traite les données personnelles de ses Clients dans le but notamment de gérer les différentes étapes du voyage du Client, transmettre les informations sollicitées par les autorités, répondre aux questions et réaliser des enquêtes de satisfaction suite à une commande.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de retrait de son consentement, d'opposition et de suppression des données personnelles le concernant. Il peut également demander la limitation et la portabilité de ses données. Le Client dispose également du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort, du droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, et de la possibilité d'introduire une réclamation devant la CNIL. Le Client peut exercer ces droits en écrivant à l'adresse rgpd@airantilles.com, en précisant ses coordonnées (nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone).

AIR ANTILLES peut être amenée à vérifier l'identité du Client afin de sécuriser le traitement de sa demande. Pour une information plus détaillée des pratiques d'AIR ANTILLES relatives aux données personnelles, la politique de protection des données personnelles est accessible sur le Site.

Article 16. Conditions d'utilisation du site

16.1 Utilisation des cookies

Un cookie est un morceau d'information compact (petit fichier d'un maximum de 4 ko) qui est sauvegardé par le disque de l'ordinateur de l'utilisateur. Il ne permet pas d'identifier l'utilisateur ; en revanche, il enregistre des informations relatives à la navigation de l'ordinateur sur notre site (les pages consultées, la date et l'heure de la consultation, l'adresse IP...).

AIR ANTILLES utilise ces cookies afin de faire correspondre au maximum les informations de notre site aux préférences en tant que visiteur et client. Chaque utilisateur peut, à n'importe quel moment, arrêter l'utilisation des cookies en modifiant le paramètre correspondant de son navigateur web

Conformément au règlement sur la protection des données personnelles, l'utilisateur peut s'opposer à l'enregistrement de cookies en configurant son navigateur.

16.2 Utilisation par l'Utilisateur

Toute violation des Conditions générales de Vente par l'Utilisateur autorise AIR ANTILLES à clôturer son Compte sur le Site sans préjudice des indemnités qui pourraient être réclamées.

Le Client est responsable des activités se déroulant à partir de son espace en ligne et s'engage à se conformer aux lois et réglementations dans le cadre de son utilisation du Site, dont celles concernant la protection des données personnelles et la propriété intellectuelle.

La navigation sur le Site relève de la seule responsabilité des utilisateurs. Le Client s'engage à garantir et indemniser AIR ANTILLES, contre tout dommage, plainte ou demande émanant de tiers suite à l'utilisation du Site, y compris les honoraires d'avocats et frais de justice.

AIR ANTILLES s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyen, à faire ses meilleurs efforts pour s'assurer du bon fonctionnement du Site et de l'exactitude de ses informations. AIR ANTILLES s'efforcera de maintenir accessible le Site mais n'est tenue à aucune obligation d'y parvenir. AIR ANTILLES peut donc interrompre l'accès au Site, notamment pour des raisons de maintenance, de correction et de mise à niveau. L'accès peut également être interrompu pour toutes autres raisons, notamment techniques ou légales. AIR ANTILLES se réserve le droit de cesser d'éditer et donc de fermer le Site.

Article 17. Propriété intellectuelle

L'ensemble des données, textes, informations, images, photographies ou tout autre contenu diffusé sur le site font l'objet d'une protection au titre du droit de la propriété intellectuelle. Dans cette mesure, toute reproduction, représentation, utilisation ou adaptation, sous quelque forme que ce soit, de tout ou partie des éléments du site sans l'accord préalable et écrit d'AIR ANTILLES est constitutif d'un acte de contrefaçon sanctionné par le Code de la Propriété Intellectuelle. Toutes les marques (marques commerciales et logos) et tout autre signe distinctif qui apparaissent sur le site d'AIR ANTILLES sont la propriété d'AIR ANTILLES et/ou de ses partenaires. Par conséquent, toute reproduction, représentation, utilisation ou adaptation, sous quelque forme que ce soit, de tout ou partie de ces signes distinctifs est prohibée, sauf autorisation préalable et écrite de leur titulaire.

L'Utilisateur accepte notamment :

- que les présentes Conditions Générales de Vente et de Transport ont un caractère contractuel et obligatoire,
- de ne pas utiliser le nom "AIR ANTILLES" ou la marque « AIR ANTILLES » ou le matériel publicitaire figurant sur le site, à quelque fin que ce soit, sans autorisation préalable écrite de AIR ANTILLES,
- de ne pas reproduire tout ou partie des informations figurant sur ce site pour des raisons commerciales (vols, prix, etc.), y compris sur d'autres sites ou services en ligne et ce, par quelque méthode que ce soit (ex. : utilisation de robots, spiders ou liens hypertexte).

Article 18. Conditions d'utilisation du site : Responsabilité

AIR ANTILLES ne saurait être tenue responsable du contenu des informations personnelles délivrées par l'Utilisateur et/ou le Client.

AIR ANTILLES ne saurait être tenue responsable au titre des pannes, erreurs, virus informatiques qui pourraient faire obstacle à la continuité d'accès à son Site, ni de tout dommage direct ou indirect notamment des dysfonctionnements dans l'installation informatique des utilisateurs qui pourraient être constatés à la suite d'un accès au Site.

AIR ANTILLES ne saurait être tenue responsable de tous dommages indirects, tels que notamment la perte de profits, d'un marché, d'une chance, du fait de l'utilisation de notre site.

AIR ANTILLES ne saurait également être tenue responsable du contenu, des données, des produits et informations diverses proposés sur des sites tiers à partir desquels des liens hypertextes sont créés vers le site www.airantilles.com

Article 19. Informations légales

Société éditrice :

COMPAGNIE AERIENNE INTER REGIONALE EXPRESS
17 Lotissement AGAT immeuble Technopolis – ZI Jarry 97122 BAIE MAHAULT
441 160 355 RCS POINTE A PITRE

Directeur de la publication : Eric Kourry

Service Relations Clientèle est :

AIR ANTILLES
Service Client
17 Lotissement AGAT immeuble Technopolis – ZI Jarry 97122 BAIE MAHAULT
Téléphone : +590 590 38 43 22

Hébergeurs du site

OVH
2 rue Kellermann
59100 Roubaix

Article 20. Divers

20.1 Preuve

Les courriels électroniques feront foi entre les parties de même que les systèmes d'enregistrement automatiques utilisés, notamment dans le cadre d'un litige.

20.2 Non validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de Vente sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

20.3 Non-renonciation

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes Conditions Générales de Vente, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette Partie découlant de ladite clause.

20.4 Opposition au démarchage téléphonique

Le Client consommateur, à l'exclusion du Client non-professionnel, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique par voie électronique sur le site [Internet bloctel.gouv.fr](http://Internet.bloctel.gouv.fr), ou, par voie postale à l'adresse suivante : Service Bloctel, 6 Rue Nicolas Siret - 10000 TROYES

Article 21. Litiges

Les présentes conditions générales de vente et de transport sont soumises au droit français.

Toutes réclamations ou actions intentées à l'encontre d'AIR ANTILLES doivent être faites par écrit à :

- Par courrier : CAIRE Service clients 17 lot Agat- Immeuble Technopolis – ZI Jarry 97122 BAIE-MAHAULT
- Par mail à : service-client@airantilles.com

Toutes réclamations ou actions intentées à l'encontre d'AIR ANTILLES doivent être faites dans un délai maximum de :

- à l'arrivée du vol pour tout bagage manquant. Toute déclaration effectuée ultérieurement ne sera pas prise en compte.
- sept (7) jours à compter de l'arrivée du vol en cas de détérioration ou destruction d'un bagage
- vingt et un (21) jours en cas de retard de bagages et ce à compter de la date à laquelle ceux ont été mis à disposition,
- deux (2) ans à compter de l'arrivée à destination pour toute action en responsabilité, sous peine de déchéance.

En outre, après avoir saisi le service Relations Clientèle de AIR ANTILLES (client, litige, réclamation, qualité, après-vente, etc.) et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyages, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.