

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## I. CHAMPS D'APPLICATION

1.1. Les Conditions Générales de Vente d'ASL Airlines France s'appliquent aux prestations décrites ci-dessous, proposées aux consommateurs ou aux non professionnels par différents modes de distribution :

1.1.1. Sur le site internet [www.aslairlines.fr](http://www.aslairlines.fr), sur sa version anglophone [www.aslairlines.fr/en](http://www.aslairlines.fr/en), y compris les versions mobiles, ou sur toutes autres versions développées sur un support différent.

1.1.2. Par l'intermédiaire d'agences de voyages physiques ou en ligne,

1.1.3. Par téléphone aux numéros suivants :

- Pour la France : 0825 825 849 (0,20€ /minute + le prix de l'appel)
- Depuis Israël : 03-7952100
- Depuis l'Algérie : +213 (0)21 67 78 59-60-66
- Depuis le Maroc : +212 5 36 70 71 30
- Depuis la Tunisie : 31 107 437

**1.2. Les Conditions Générales de Vente ne s'appliquent pas :**

1.2.1. aux contrats de transport conclus dans le cadre d'un contrat d'affrètement nous liant à un organisateur de voyages;

1.2.2. aux opérations de vente conclues avec des professionnels ;

1.2.3. aux ventes effectuées par des tiers non autorisés et avec lesquels vous auriez conclu des conditions générales de vente différentes. Dans ce cas, votre seul interlocuteur concernant votre billet est ce vendeur. Cependant, les Conditions Générales de Transport d'ASL Airlines France sont toujours applicables à votre transport. Si vous estimez que le vendeur ne vous a pas correctement informés des Conditions Générales de Transport applicables à votre voyage, vous devrez vous adresser à lui. Si votre transport ou celui de vos bagages n'est pas correctement exécuté, vous devrez formuler votre réclamation par écrit auprès d'ASL Airlines France dans les délais impartis par le droit applicable. Ces délais sont rappelés dans les Conditions Générales de Transport.

1.3. La réservation et l'achat de prestations ne sont offerts qu'aux personnes ayant accepté sans réserve les conditions générales qui leur sont applicables et en tout état de cause, qui ont accepté sans réserve les Conditions Générales de Transport dans leur intégralité.

1.4. En réservant ou achetant un service :

- vous certifiez avoir vérifié préalablement que lesdits services correspondent à votre demande et besoins,
- vous attestez (i) avoir téléchargé les Conditions Générales de Vente ainsi que les Conditions Générales de Transport sur un support permanent et durable, ou (ii) les avoir imprimées afin de pouvoir vous y référer ultérieurement notamment au cours de l'exécution du service acheté.

1.5. La réservation et l'achat des billets et services d'ASL Airlines France sont réservés aux personnes dotées de la capacité juridique de le faire, ce qui exclut entre autres les mineurs.

1.6. Les Conditions Générales de Vente entrent en vigueur le 01/04/2020 et régissent toute nouvelle réservation.

## II. TARIFS ET PRIX DES BILLETS PROPOSES

2.1. ASL Airlines France propose plusieurs tarifs, dont les caractéristiques, et les services associés au voyage diffèrent d'une catégorie de billet à l'autre :

**2.2. Le Tarif Basic comprend :**

- Le vol,
- Une pièce de bagage à main d'une contenance de 50 litres maximum, et dont le poids ne dépasse pas 10kgs,
- Un accessoire dont les dimensions ne dépassent pas 35x20x20cm

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- La modification du billet jusqu'à 1 heure avant le vol est facturée 60€ + un éventuel réajustement tarifaire
- Billet non modifiable après vol
- Billet non annulable et non remboursable avant et après la date du vol.
- Le tarif Basic ne comprend pas de bagage en soute. Le passager devra s'acquitter d'une somme forfaitaire pour l'enregistrement d'un bagage en soute. (Se référer à l'Article V – vente de services additionnels de ces Conditions Générales de vente).

### 2.3. Le Tarif Standard comprend :

- Le vol,
- Une pièce de bagage à main d'une contenance de 50 litres maximum, et dont le poids ne dépasse pas 10kgs,
- Un accessoire dont les dimensions ne dépassent pas 35x20x20cm
- Une pièce de bagage en soute de 23kg,
- La modification du billet jusqu'à 1 heure avant le vol est facturée 40€ + un éventuel réajustement tarifaire,
- La modification du billet après le vol et jusqu'à un an est facturée 80€ + un éventuel réajustement tarifaire,
- Billet remboursable avant vol moyennant une déduction forfaitaire de 100€,
- Billet non remboursable après la date du vol.

### 2.4. Le Tarif Flex comprend :

- Le vol,
- Une pièce de bagage à main d'une contenance de 50 litres maximum, et dont le poids ne dépasse pas 10kgs,
- Un accessoire dont les dimensions ne dépassent pas 35x20x20cm
- Une pièce de bagage en soute de 23kg,
- Billet modifiable, et remboursable avant la date du vol, sans frais sous réserve d'un éventuel réajustement tarifaire,
- Billet modifiable après la date du vol, sans frais sous réserve d'un éventuel réajustement tarifaire, mais non remboursable.

### 2.5. Autres tarifs

2.5.1. Des tarifs promotionnels peuvent s'appliquer pendant des périodes limitées, et sous réserve de disponibilités, le nombre de sièges concernés par la promotion pouvant être limité. Les conditions d'application de ces tarifs peuvent être différentes des conditions tarifaires énoncées ci-dessus. Ces tarifs promotionnels sont disponibles uniquement sur le site internet de la compagnie pendant les périodes où ils sont mis en application.

Les tarifs promotionnels proposés par ASL Airlines France ne comprennent pas de franchise bagage. Dans tous les cas, le passager devra s'acquitter d'une somme forfaitaire pour l'enregistrement de bagages en soute.

#### 2.5.2. Réductions

- ASL Airlines n'applique pas de réduction sur le prix des billets proposés à l'attention des personnes séniors (soit les personnes âgées de plus de 60 ans),
- Les billets proposés pour les enfants âgés de 02 ans à 11 ans font l'objet d'une réduction de 20% par rapport au prix du billet adulte HT lorsqu'ils sont achetés sur le site internet d'ASL Airlines France,
- Le prix d'un billet pour le transport d'un bébé âgé de moins de deux ans à la date du vol correspond à 10% du prix d'un billet adulte HT aux dates choisies (date de départ, date de réservation)
- Lorsqu'un enfant atteint l'âge de 2 ans entre les dates de voyage aller et retour, le prix de son billet pour le vol retour uniquement, sera celui d'un billet au tarif enfant et un siège en cabine lui sera obligatoirement attribué.

### 2.6. Prix

2.6.1. Les prix proposés ne sont garantis qu'après complet paiement du prix.

2.6.2. Les prestations de transport couvertes par le billet correspondent à un transport à partir d'un aéroport d'origine, et jusqu'à un aéroport de destination, tels qu'ils sont mentionnés sur le billet. Ils ne comprennent pas le transport de surface depuis ou vers un aéroport, ni les correspondances entre deux vols.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le prix est celui applicable au moment de la réservation, au trajet choisi, pour les dates demandées, et pour le nombre de personnes indiqué dans la demande. Si les conditions du tarif choisi le permettent, le passager pourra modifier ses dates de voyage, mais un réajustement tarifaire pourra éventuellement s'appliquer.

2.6.3. Des frais de service s'appliquent sur chaque passager d'un dossier de vente, les tarifs sont comme suit :

- 2€ par passager sur le site internet d'ASL Airlines France
- 10€ par passager auprès de nos centrales de réservation
- 15€ par passager auprès de nos comptoirs de vente en aéroport

Ces tarifs sont inclus dans le prix publié sur internet. En cas d'achat de vos billets auprès d'agences de voyages, celles-ci pourront appliquer des frais de service différents. Nous invitons à vous renseigner auprès d'eux avant de commencer votre réservation.

En cas de modification ou d'annulation de billet, les frais de service ne sont pas remboursables.

2.6.4. Les tarifs sont indiqués toutes taxes comprises y compris taxes et redevances perçues pour le compte d'un tiers (gouvernement, administration, aéroport, sûreté, etc) et surcharge carburant à l'exception de certaines taxes sur certains aéroports, lesquelles peuvent être perçues localement (et parfois en devises, lors de votre arrivée/départ). Les compagnies aériennes sont tributaires des aléas de taxation dont les règles de calcul sont spécifiques à chaque pays. Les taxes et surcharges peuvent être modifiées sans préavis et se répercutent selon le taux du jour applicable (taux applicable au jour de la réservation / modification / annulation).

2.6.5. Si, pour quelque cause que ce soit, le passager n'est pas en mesure de prendre son vol, et que son billet n'est plus valide, les taxes et redevances s'y rapportant pourront lui être remboursées sur demande (même en cas de billet non remboursable). Le remboursement interviendra dans les 30 jours suivant la réception de la demande par ASL Airlines France. Seules les taxes et redevances dont l'exigibilité résulte de l'embarquement effectif des passagers seront remboursées. De plus, pour certaines destinations, certaines taxes et/ou redevances ne sont pas remboursables.

2.6.6. Le paiement en espèce n'est possible qu'en agence de voyages, ou à l'Aéroport. Lorsqu'un paiement en espèce intervient, des frais et/ou commissions supplémentaires peuvent s'appliquer, qui sont à la charge de l'acheteur du billet.

Le prix, les surcharges et les taxes, droits frais et suppléments devront être payés dans la devise du pays dans lequel le billet a été émis.

2.6.7. En cas d'utilisation d'une carte de paiement émise par une banque étrangère, celle-ci peut imputer des frais de change additionnels. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre établissement bancaire.

Seules les cartes de paiement Visa et Mastercard sont acceptées.

ASL Airlines France n'accepte pas les paiements par chèque, ni au moyen des chèques vacances.

2.6.8. Paiement en trois fois

Un service de paiement en trois fois est proposé par notre partenaire Cetelem et est accessible depuis le site internet d'ASL Airlines France. Il n'est offert que pour les prestations de transport achetées sur le site internet d'ASL Airlines France ou auprès de nos centrales d'appels téléphoniques.

2.6.9. Lors de son enregistrement à l'aéroport, le passager devra présenter les justificatifs justifiant du tarif dont il a bénéficié (billets pour un bébé de moins de deux ans, notamment). A défaut, il pourrait être amené à payer un complément tarifaire le jour du transport.

Lors du paiement et au moment de l'enregistrement à chaque aéroport de départ, ASL Airlines France peut demander que le passager présente :

- > La copie ou l'original de la carte de paiement ayant servi au paiement de son billet,
- > La copie ou l'original de la pièce d'identité du titulaire de la carte de paiement,

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

> Une attestation de la part du titulaire de la carte de paiement confirmant l'autorisation à l'utilisation de la carte dont il est le titulaire pour l'achat du billet concerné.

Si le passager n'est pas en mesure de présenter ces documents au moment de l'enregistrement, le billet ne pourra pas être émis ou le transport pourra lui être refusé.

2.6.10. Certains services sont optionnels. Ils ne sont accessibles que si le passager s'est acquitté du prix fixé pour ce service avant la date du vol (au moment de la réservation, ou à une date ultérieure).

### III. CARACTERISTIQUES DES BILLETS

Sont détaillées ici les généralités applicables à tous les billets ainsi que certaines spécificités de certains billets. Cependant, ASL Airlines France invite ses futurs passagers à se référer aux Conditions Générales de Transport ou contacter l'une de nos centrales d'appel téléphonique avant tout achat.

#### 3.1. Inaccessibilité des billets

3.1.1. Les billets sont nominatifs.

3.1.2. Le passager devra présenter une pièce justificative d'identité telle que Carte Nationale d'Identité ou passeport, chaque fois qu'elle vous sera demandée.

#### 3.2. Modification de réservation

3.2.1. ASL Airlines France autorise les modifications suivantes :

- Dates du voyage
- Horaires du voyage
- Correction orthographique du nom et/ou du prénom
- Modification des nom et prénom du passager
- Faute d'orthographe
- Date de naissance
- Sexe
- Informations passeport

3.2.2. Les corrections de civilité, les corrections de nom ou prénom jusqu'à 3 lettres sont gratuites.

En revanche, les inversions nom-prénom ainsi que les corrections orthographiques de plus de 3 lettres sont effectuées sous réserve du paiement de 30 euros par intervention et par billet pour les destinations court et moyen-courrier.

Lorsqu'un billet est réservé sur le site officiel de la compagnie aérienne, ou par téléphone auprès d'un centre de réservation téléphonique, la demande de correction doit être effectuée uniquement par téléphone auprès de l'un de nos centres de réservation téléphonique au plus tard 72 heures avant le départ du vol.

Lorsque l'achat a été effectué par d'autres biais, les corrections ne pourront être demandées qu'auprès de l'agence émettrice du billet.

#### 3.3. Durée de validité des billets

Sauf dispositions contraires figurant sur le billet, dans les présentes Conditions Générales de Vente ou dans les Tarifs applicables (qui peuvent limiter la période de validité d'un billet selon les informations que celui-ci contient), la durée de validité d'un billet est :

- D'un an à partir de la date de son émission,
- Sous réserve que le premier voyage ait lieu dans l'année suivant la date d'émission, un an à partir de la date du premier voyage indiqué sur le billet.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### 3.4. Horaires, parcours et correspondances

3.4.1. En raison de la complexité des opérations de transport aérien, le respect rigoureux des horaires indiqués sur les billets ou ailleurs ne peut être garanti. De ce fait, ASL Airlines France recommande à ses passagers de référencer des coordonnées ou celles d'un contact au départ et au point de destination afin de communiquer toutes informations utiles.

ASL Airlines France s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour transporter ses passagers et leurs bagages avec une diligence raisonnable.

3.4.2. ASL Airlines France peut, sans préavis, se substituer d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions. Dans cette hypothèse, ASL Airlines informera ses passagers dans les meilleurs délais de toute modification de l'identité du transporteur, dès qu'elle sera connue.

3.4.3. Les correspondances ne sont pas garanties, ce quel que soit le mode de transport complémentaire choisi. ASL Airlines France n'assume aucune responsabilité pour les correspondances achetées sur un autre contrat de transport. En conséquence, ASL Airlines France conseille à ses passagers organisant eux-mêmes leurs déplacements jusqu'à l'aéroport de départ ou depuis leur aéroport d'arrivée, de prévoir des temps de correspondance raisonnables, et de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour éviter tout risque de pertes financières.

3.4.4. ASL Airlines France se réserve la faculté de prévoir, ou non, des escales, ainsi que de les supprimer ou de les modifier. En tout état de cause, elle 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 les passagers dans les meilleurs délais.

### 3.5. Passagers à particularités

#### 3.5.1. Bébé :

Un seul type de billets bébé est proposé à la vente. Tout enfant âgé de moins de deux ans est considéré comme un bébé et voyage sur les genoux d'un majeur autonome attaché à lui par une ceinture spécialement adaptée fournie par l'équipage pour la durée du vol. Pour de plus amples informations, le passager pourra se référer aux Conditions Générales de Transport de la compagnie.

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.

Les franchises bagages applicables aux billets bébé sont :

- 3kg pour le bagage en cabine
- 10 kg pour un bagage en soute
- Une poussette ou une nacelle pour siège auto, d'un poids maximum de 10 kg

#### 3.5.2. Enfants non accompagnés (UM)

- Pour des raisons de sécurité les enfants n'ayant pas atteint l'âge de 4 ans ne sont pas autorisés à voyager à bord de nos vols sans être accompagnés.

- Les mineurs ayant atteint l'âge de 4 ans et n'ayant pas atteint l'âge de 12 ans au moment du commencement du voyage et voyageant seuls, doivent être signalés avant l'achat. Ils ne seront acceptés qu'après accord de la compagnie aérienne et uniquement en tant que UM.

Les réservations UM font l'objet de l'achat d'un billet enfant et d'une tarification spécifique s'élevant à 50 Euros de frais par trajet. L'achat de billet pour les enfants voyageant seuls peut se faire :

- sur le site [www.aslairlines.fr](http://www.aslairlines.fr), ou
- Par téléphone auprès de l'une de nos centrales de réservation téléphonique, ou

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- auprès de votre agence de voyages, qui devra à son tour contacter une de nos centrales de réservation téléphonique, ou
- à l'aéroport, au guichet ASL Airlines France.

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.

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. Vous pourrez nous communiquer ces informations par e-mail à l'adresse [supportclients@aslairlines.com](mailto:supportclients@aslairlines.com).

- Les mineurs ayant atteint l'âge de 12 ans peuvent voyager seuls sans assistance particulière. Néanmoins, sous réserve de notre accord préalable au minimum trois jours ouvrés avant le premier jour du commencement de votre voyage et sous réserve du paiement d'un supplément tarifaire, les mineurs de plus de 12 ans et de moins de 17 ans peuvent bénéficier du statut de Mineur non accompagné (UM). Les réservations se font par téléphone uniquement auprès d'un de nos centres de réservation téléphonique.

Pour plus de détails sur les conditions de mise en place d'un voyage pour un mineur non accompagné, merci de vous référer aux Conditions Générales de Transport.

### 3.5.3. Passagers 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.

Le passager souhaitant bénéficier d'une assistance particulière en raison d'un handicap ou d'une mobilité réduite, devra informer ASL Airlines France au moment de sa réservation et au minimum 48 heures avant le départ du vol de son besoin d'une assistance spécifique, afin que le transporteur puisse se coordonner avec les services aéroportuaires. Pour une prise en charge optimale, nous vous recommandons vivement de nous contacter le plus tôt possible.

Si le passager souhaite transporter des équipements de mobilité (ex : fauteuil roulant, chiens guides d'assistance) il devra également en informer ASL Airlines France au moment de sa réservation et au minimum 48 heures avant le départ du vol.

Le transport des personnes à mobilité réduite ne pourra être refusé, sauf dans les cas prévus par la réglementation européenne ou la réglementation applicable au trajet concerné.

ASL Airlines France transportera gratuitement en soute en sus de la franchise bagages, deux équipements de mobilité (fauteuil roulant, déambulateur) ainsi qu'un équipement médical sous réserve d'un espace suffisant à bord de l'aéronef et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses.

Pour plus de renseignements concernant les conditions de transport applicables aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite nous vous invitons à consulter nos Conditions Générales de Transport.

### 3.6. Bagages

La franchise bagages correspond au nombre et au poids des bagages que le passager peut transporter gratuitement en soute. Si celui-ci dépasse les dimensions, le poids ou le nombre de bagages autorisés, le passager devra acquitter un supplément lors de l'enregistrement.

Le tarif Basic ne donne droit à aucun transport de bagage en soute. Le passager a toutefois la possibilité d'acheter un supplément bagage, sur le site internet de la compagnie, auprès d'une de nos centrales d'appel téléphonique ou à l'aéroport, au guichet ASL Airlines France.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les tarifs Standard et Flex donnent droit, sans avoir à acquitter de supplément, au transport en « franchise » d'un bagage de 23 kg.

Les tarifs applicables aux excédents bagages sur les vols réguliers d'ASL Airlines France s'appliquent par forfait comme suit :

- Jusqu'à 3kg vous devrez vous acquitter de la somme de 20€
  - Jusqu'à 9kg vous devrez vous acquitter de 40€
- Les pièces de bagage de plus de 32kg sont refusées au transport

Pour plus de précisions, les passagers sont invités à se référer aux Conditions Générales de Transport.

La franchise bagage inclut systématiquement un bagage cabine dans les limites de dimensions et de poids spécifiés dans les Conditions Générales de Transport (une pièce de bagage à main de 10kg maximum, d'une contenance de 50 litres maximum, et dont la somme des trois dimensions (longueur + largeur + hauteur) ne dépasse pas 115 cm ainsi qu'un accessoire dont les dimensions ne dépassent pas 35x20x20cm.

Des franchises et des tarifs d'excédents bagages différents s'appliquent pour les vols charter. ASL Airlines invite ses passagers de vols charter à se rapprocher de leur agence de voyage pour connaître les franchises spécifiques à leur vol.

Les bagages de soute sont enregistrés jusqu'à la destination indiquée sur le billet ASL Airlines France. Tout passager disposant d'un billet sur une autre compagnie vers une destination différente de celle indiquée sur le billet ASL Airlines France, devra récupérer son bagage après le vol et avant de s'enregistrer sur son prochain vol.

### 3.7. Animaux

Le transport des animaux est soumis à l'accord préalable de la compagnie et au paiement du tarif applicable au transport d'animaux. Le transport des animaux d'assistance est gratuit.

La liste des animaux acceptés sur nos vols et les restrictions au transport peuvent être consultées dans nos Conditions Générales de Transport.

## IV - MODIFICATION, REMBOURSEMENT ET ANNULATION DES BILLETS

### 4.1. Procédure de modification, remboursement ou d'annulation

Si le tarif choisi le permet, le passager pourra annuler ou modifier son billet auprès des centrales de réservation ou sur le site internet de la compagnie [www.aslairlines.fr](http://www.aslairlines.fr), dans son espace « mes réservations ».

### 4.2. Annulation et remboursement

Seuls les billets aux tarifs Flex et Standard peuvent être annulés et faire l'objet d'un remboursement.

Pour les billets au tarif Standard, comme pour les billets au tarif Flex, l'annulation du billet et le remboursement peuvent être demandés avant la date du vol. Ils ne sont en revanche pas remboursables après la date du vol.

Pour les billets au tarif Standard, une déduction forfaitaire de 100€ sera appliquée.

Quel que soit le tarif choisi, passé la date d'expiration du billet, celui-ci n'est plus remboursable.

**4.3.** Les charges imposées par la compagnie (incluant la surcharge identifiée YQ) sont remboursables uniquement lorsque le tarif choisi prévoit que le billet est remboursable.

- Pour les billets non remboursables, la surcharge identifiée YQ n'est pas remboursable,

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- Les frais de service (sauf si l'annulation résulte du fait du Vendeur) et/ou les frais d'assurance ou d'assistance ne sont pas remboursables, quelle que soit la famille du billet,
- Certaines taxes et redevances individualisées peuvent être remboursées sur demande dans le cas où le passager n'a pas embarqué (y compris pour les billets non remboursables).

**4.4.** Modalités de demande de remboursement pour les achats faits sur le site internet ou via les centrales de réservation téléphonique d'ASL Airlines France :

Si le passager a acheté son billet sur le site d'ASL Airlines France ou auprès de l'une de nos centrales de réservation téléphonique, la demande de remboursement peut être effectuée en écrivant à l'adresse support.client@aslairlines.com. La demande en ligne est gratuite (hors les frais de connexion internet qui demeurent à votre charge). La demande peut également être adressée par courrier postal à ASL Airlines France, Support Clients, CS 14454, 95708 Aéroport Charles de Gaulle Cedex - France.

**4.5.** Modalités de demande de remboursement pour les achats faits auprès d'agences de voyages en ligne et traditionnelles :

En cas d'achat du billet auprès d'agences de voyages en ligne et traditionnelles, c'est celle-ci qui devra faire la demande de remboursement des taxes auprès d'ASL Airlines France. Le remboursement sera ensuite effectué à l'agence qui aura alors la responsabilité de reverser le montant remboursé par notre compagnie au passager.

**4.6.** Les remboursements sont effectués dans la devise dans laquelle le billet a été acheté. Ils sont effectués sur la carte de paiement qui a été utilisée pour effectuer l'achat. La banque émettrice de la carte peut déduire du remboursement des frais qui sont à la charge du passager. Des variations de taux de change pouvant intervenir, le montant perçu par le passager pourra éventuellement être inférieur au remboursement du prix encaissé par la compagnie.

## V. VENTES DE SERVICES ADDITIONNELS

Des services additionnels peuvent être proposés à la vente au moment de l'achat d'un billet. La fourniture de ces services est facultative et à la seule discrétion d'ASL Airlines France, et est soumise aux conditions suivantes :

### 5.1. Spécificités de l'achat de services additionnels

5.1.1. Les prix applicables aux services additionnels sont ceux en vigueur à la date d'achat dudit service additionnel.

5.1.2. Les services additionnels peuvent être disponibles sur la flotte d'avions ASL Airlines France ou ses compagnies aériennes sous-traitantes, mais des tarifs différents peuvent s'appliquer.

5.1.3. Tout achat de service additionnel est ferme et définitif. Il n'est pas échangeable, ni remboursable (sauf inexécution par la compagnie), ni modifiable. Il est nominatif et non cessible.

5.1.4. Tous les services additionnels proposés peuvent être réservés et jusqu'à 3 heures avant le départ du vol réservé. Passé ce délai, les services additionnels ne sont plus proposés à la vente en ligne.

5.1.5. Les modifications ne sont pas possibles. En cas de modifications ou d'annulations par le passager, le prix est dû entièrement.

5.1.6. Chaque service additionnel ne peut être utilisé que pour le vol pour lequel il a été acheté. Une modification de vol (annulation ou report du transport à une date ou des horaires différents) à l'initiative du passager ou des personnes pour lesquelles le service additionnel a été acquis, n'empêche aucun droit à remboursement ou à report sur un autre vol.



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### 5.2. Sélection de siège sur un vol ASL Airlines France :

A l'enregistrement, un siège est attribué gratuitement au passager. Cependant, ASL Airlines France propose à ses passagers de sélectionner à l'avance un siège spécifique.

Ce service est payant et est disponible lors de la réservation et ce jusqu'à 3h avant le vol. Les dispositions suivantes s'appliquent alors à ce service additionnel.

#### 5.2.1. Modalités de réservations

Les réservations s'effectuent sur le site internet d'ASL Airlines France, auprès de nos centrales d'appel, ou auprès de l'agence de voyages qui a émis le billet

La sélection des sièges avant l'ouverture du comptoir d'enregistrement donne lieu au paiement d'un prix allant de 2€ à 10€ selon l'emplacement du siège choisi.

La sélection de siège ne peut s'analyser comme une prestation de surclassement.

L'octroi des sièges est nominatif et ils ne peuvent pas être transférés à d'autres passagers.

L'achat de ce service additionnel est ferme et définitif. Si le passager choisit de modifier ses dates de voyage, la sélection de siège ne pourra pas être transférée sur le nouveau vol et le passager ne sera pas remboursé.

#### 5.2.2. Modalités d'exécution

5.2.2.1. Les numéros de sièges sont fournis à titre indicatif. Un siège portant un autre numéro mais remplissant les caractéristiques choisies peut être octroyé au passager en alternative sans ouvrir droit au remboursement.

5.2.2.2. Le service de réservation de siège est proposé, sous réserve de disponibilité sur les vols opérés par ASL Airlines France exclusivement. En application des conditions du contrat de transport reproduit sur le billet d'avion ou dans les Conditions Générales de Transport d'ASL Airlines France, celle-ci peut, sans préavis, utiliser d'autres avions y compris ceux d'autres compagnies aériennes. En conséquence, dans l'hypothèse d'un changement d'avion, ASL Airlines France s'efforcera d'assigner au passager un siège similaire à celui réservé. Dans ce cas, la prestation ne pourra ouvrir droit au remboursement. Pour toute autre raison, la prestation mal exécutée pourra être remboursée sur demande à l'adresse [supportclients@aslairlines.com](mailto:supportclients@aslairlines.com).

#### 5.2.3. Restrictions opérationnelles

Certains sièges ne sont pas accessibles en pré réservation pour des raisons de sécurité ou parce qu'ils sont accessibles en priorité à certaine typologie de passagers (Extra seat médical, Oxygène, nacelle, emplacement bébé, emplacement passager PHMR).

Pour des raisons impératives de sécurité et conformément à la réglementation aérienne, la réservation d'un siège est réservée aux personnes valides ayant l'aisance de leurs mouvements et aptes à comprendre les instructions relatives à la sécurité. Elles doivent être capables d'ouvrir les portes de secours, de se déplacer rapidement et d'aider en cas d'évacuation.

Sont donc notamment exclues les personnes suivantes :

- Les personnes à mobilité réduite, de façon temporaire ou permanente,
- Les personnes ayant une déficience visuelle, auditive ou cognitive,
- Les personnes dont la corpulence (tour de taille supérieur à 135 cm) pourrait gêner l'accès des passagers aux issues de secours,
- Les personnes dont la stature ne permet pas d'assister les autres passagers en cas d'évacuation,
- Les femmes enceintes,
- Les enfants de moins de 18 ans, accompagnés ou non d'un adulte et les bébés,
- Les personnes ne maîtrisant ni la langue française, ni la langue anglaise,

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- Les personnes sous l'emprise d'une substance toxique ou en état d'ébriété au moment de l'enregistrement, de l'embarquement ou durant le vol,
- Les personnes accompagnées d'un animal.

Seuls les sièges placés directement à côté d'un hublot peuvent être pré-réservés par les passagers voyageant sous statut WCH, sauf lorsque le 14 CFR Part 382 s'applique ;

Si le passager ne répond pas aux critères de sécurité définis ci-dessus, ASL Airlines France se réserve le droit d'attribuer au passager un siège différent, sans possibilité de remboursement.

De même, ASL Airlines France pourra refuser l'attribution des sièges pré-réservés notamment pour cause de force majeure, de sécurité, de sûreté ou de contraintes opérationnelles imprévues au moment de la vente. En conséquence, ASL Airlines France s'efforcera d'assigner au passager un siège similaire à celui réservé. Dans ce cas, la prestation mal exécutée ne pourra ouvrir droit au remboursement.

Les restrictions opérationnelles applicables à chaque siège sont détaillées pour chaque siège lors de la réservation. La liste ci-dessus n'est pas exhaustive.

5.2.4. Les passagers doivent se présenter à l'aéroport pour procéder à leur enregistrement deux (2) heures à trois (3) heures (selon la destination finale) avant l'horaire de départ de leur vol, et au plus tard 1 heure à 45 minutes (selon la destination finale) avant l'heure limite d'enregistrement (« HLE ») stipulée sur la convocation ou sur tout autre document de voyage. Si un passager se présente après l'Heure Limite d'Enregistrement, il sera refusé sur le vol et aucun remboursement ne pourra être demandé au titre du Service de Sélection de Sièges. Si le passager et/ou une ou plusieurs personnes pour lesquelles les services ont été achetés ne se présente(nt) pas à l'embarquement, aucune des réservations de siège ne sera pas remboursée.

5.2.5. Remboursement/Responsabilité :

5.2.5.1. Si le passager ne respecte pas les Conditions Générales de Vente ou les Conditions Générales de Transport, aucun remboursement ne pourra avoir lieu pour les services non exécutés.

5.2.5.2. Réclamation : A bord, le passager pourra se rapprocher de l'équipage afin de remédier à une éventuelle inexécution. Si l'erreur ne peut être remédiée à bord, le passager pourra formuler sa réclamation à l'adresse [supportclients@aslairlines.com](mailto:supportclients@aslairlines.com). A défaut, la réclamation ne pourra pas être traitée et aucun remboursement ne pourra avoir lieu. ASL Airlines France procèdera au remboursement total ou partiel des sommes perçues selon que le Service aura été inexécuté en totalité ou partiellement exécuté. Le remboursement sera effectué au bénéfice de la personne qui a payé le Service.

5.2.5.3. Certains passagers peuvent se voir délivrer une prestation de service à titre gratuit. Celle-ci, en cas d'annulation ou d'inexécution totale ou partielle, n'ouvre droit à aucun remboursement.

### 5.3. Service "Bagage supplémentaire"

5.3.1. Chaque billet donne droit au transport du nombre de bagage(s) inclus dans la franchise bagage. Le service additionnel de vente d'excédent bagage permet aux passagers d'acquérir, avant l'Heure Limite d'Enregistrement, le transport d'un bagage, ou de kilos, supplémentaires.

5.3.2. Le service "bagage supplémentaire" permet d'acheter de manière forfaitaire un bagage supplémentaire équivalent à la franchise bagage de 23 kg). L'achat de ce service sur le site internet d'ASL Airlines France permet de bénéficier d'une réduction de 30% par rapport au prix appliqué en agences de voyages ou à l'aéroport le jour du départ.

Ce service n'est pas proposé dans les cas suivants :

- pour les bébés de moins de 2 ans,
- pour le transport d'animaux (en cabine ou en soute), pour lesquels un tarif spécifique s'applique

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- pour le transport d'équipements de sport pour lesquels un tarif spécifique s'applique.

Tout achat de bagage supplémentaire est ferme et définitif. Pour les achats à distance, la mention du bagage supplémentaire acheté figurera sur le billet.

5.3.3. L'achat du service additionnel bagage supplémentaire n'inclut **en aucun cas** l'assurance bagage ou la déclaration spéciale d'intérêt. Pour de plus amples informations, le passager est invité à se référer aux Conditions Générales de Transport.

5.3.4. En cas de réclamation, le passager pourra formuler sa demande à l'adresse [supportclients@aslairlines.com](mailto:supportclients@aslairlines.com). A défaut, la réclamation ne pourra pas être traitée et aucun remboursement ne pourra avoir lieu.

5.3.5. Une fois les bagages enregistrés, le régime de responsabilité applicable est déterminé par les conventions internationales, et par les Conditions Générales de Transport de la Compagnie ASL Airlines France.

## VI. PRESTATIONS FOURNIES PAR DES SOCIETES PARTENAIRES

### 6.1 Prestations de transport aérien

Dans le cadre d'un accord de partage de codes conclu entre ASL Airlines France et d'autres transporteurs, il est possible d'acheter sur le site [www.aslairlines.fr](http://www.aslairlines.fr), auprès de nos centrales d'appel ou en agence de voyage, 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 valent également pour ce type de transport. Toutefois des conditions plus restrictives pouvant s'appliquer au vol opéré par une compagnie autre qu'ASL Airlines France, et notamment en matière de franchise bagages et de prise en charge des animaux, nous invitons les passagers à se référer aux informations figurant sur leur billet électronique et aux conditions générales de vente et de transport de la compagnie partenaire.

**6.2.** Sur le site d'ASL Airlines France, le passager a accès aux moteurs de réservation de nos partenaires, avec lesquels il peut être mis en relation.

Tout achat ou réservation se fait directement auprès de ce partenaire et est donc exclusivement soumis aux conditions de vente du Partenaire. Ces prestations sont indépendantes et n'entrent pas dans le champ contractuel du contrat de transport aérien et des présentes Conditions Générales de Vente.

Ces services ont leurs propres conditions générales et particulières de vente disponibles sur le site internet auxquelles il convient de référer.

### 6.3 Prestations de location de véhicules

Les prestations de location de véhicules, proposées par ASL Airlines France au nom et pour le compte de ses partenaires sont régies par les conditions des loueurs de véhicules concernés, qui doivent être acceptées lors de votre commande.

### 6.4. Paiement en 3xCB

ASL Airlines France met à disposition de ses passagers une solution de paiement en 3 fois par carte bancaire Visa ou Mastercard permettant d'échelonner le paiement de la commande en 3 débits.

Cette solution est proposée par :

BNP Paribas Personal Finance, SA au capital de 529 548 810 € - SIREN 542 097 902 RCS Paris –  
1, boulevard Haussmann 75 318 Paris Cedex 09 – N°ORIAS : 07 023 128 –

Elle permet d'échelonner le paiement de la commande en 3 débits suivant l'échéancier suivant :

- 1ère échéance le jour de la commande : 1/3 du montant du panier

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- 2ème échéance : 30 jours après la commande : 1/3 du montant du panier
- 3ème échéance : 60 jours après la commande : 1/3 du montant du panier.

Des frais de crédit à hauteur de 1,4% du montant de la commande seront débités lors de la première échéance le jour de la commande, en étant toutefois plafonnés à 9€ maximum.

### **Conditions d'éligibilité :**

- Le montant du panier doit être compris entre 90€ et 1.500€,
- Pour des voyages aller/retour uniquement (les voyages allers simples et ceux combinant des trajets différents à l'aller et au retour sont exclus de l'offre),
- Le paiement doit s'effectuer avec une CB Visa ou Mastercard (hors cartes Electron, Maestro, e-CB et CB pré payée),
- La carte bancaire doit être valide dans les 90 jours qui suivent la 1ère date d'échéance,
- Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France, y compris les DOM-TOM,
- Cette offre est uniquement disponible sur le site [www.aslairlines.fr](http://www.aslairlines.fr),
- La date de départ doit être supérieure à 30 jours à partir de la date d'achat (ex achat le 1<sup>er</sup> mai, pour un 1<sup>er</sup> départ possible le 31 mai)
- Cette offre est applicable sur les vols opérés par ASL Airlines France

Le consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du prêt.

Aucun versement de quelque nature que ce soit ne peut être exigé d'un particulier avant l'obtention d'un ou plusieurs prêts d'argent.

**Attention**, les passagers voyageant avec des enfants de moins de 12 ans, doivent veiller à toujours les réserver avec au moins un adulte. En effet, il n'est pas possible de réserver un billet pour un enfant de moins de 12 ans s'il n'est pas accompagné d'un adulte de plus de 18 ans.

*Exemple de crédit avec frais en 3 fois pour un panier à régler de 300€ :*

*1 échéance de 104,20€.*

*2 échéances de 100 € chacune.*

*Coût total de l'opération à crédit 304,20€.*

*Conditions en vigueur dès le xx/xx/2019*

Si le passager remplit toutes les conditions d'éligibilité (date de transport et destinations), le « Paiement en 3 fois par carte bancaire » lui sera proposé à l'étape du choix de paiement (une fois le panier validé).

Pour toutes questions sur le fonctionnement du paiement en 3 fois par Carte Bancaire, il est possible de contacter le service client de BNP au 0820 00 50 40 ou par email à l'adresse suivante : [3ou4xCB.cetelem@wcc-distribution.fr](mailto:3ou4xCB.cetelem@wcc-distribution.fr)

## VII. RECLAMATIONS ET REMBOURSEMENTS

7.1. ASL Airlines France peut être présente sur les réseaux sociaux (Twitter<sup>®</sup>, Facebook<sup>®</sup>, etc) mais les réclamations formulées via les réseaux sociaux ne seront pas traitées.

7.2. En matière de transport aérien, la responsabilité du transporteur est encadrée par les conventions internationales qui imposent au passager de constater et formuler sa réclamation dans un certain délai. Ces délais sont détaillés dans les Conditions Générales de Transport, le passager est invité à s'y référer.

7.3. Si le passager n'est pas à jour de ses paiements, aucun remboursement n'aura lieu.

7.4. Pour toute réclamation, le passager s'engage et accepte de contacter personnellement le service Relations Clientèle d'ASL Airlines France (<https://support.aslairlines.fr/>) avant de demander l'intervention d'un tiers pour le représenter (associations, société de recouvrement, avocat), ou avant d'engager un recours devant la justice. L'objectif de cette clause n'est pas de limiter le droit des passagers à un recours juridique mais de garantir que l'option

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

la plus rapide et la moins onéreuse pour les deux parties puisse d'abord être tentée. En contrepartie, nous nous engageons à envoyer une réponse détaillée dans les 60 jours de la réception de la réclamation.

7.5. Après avoir saisi le service Relations Clientèle d'ASL Airlines France et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le passager peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 ; les modalités de saisine sont spécifiées sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

### IX. PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES

Les informations vous concernant ainsi que toutes les informations communiquées concernant d'autres personnes (telles que les personnes à alerter, ou déposant ou accueillant les mineurs non accompagnés) qui sont collectées et collectées au cours de toute prise de contact, de réservation, de conclusion du contrat de transport, d'enregistrement, de toute opération liée au contrat de transport ou au transport lui-même sont collectées aux fins de gestion de la relation avec vous, de la gestion des réservations, de l'exécution du contrat de transport et des services additionnels, de l'information de vos proches en cas d'incident, du suivi de la relation client, de prospection commerciale de produits et/ou services analogues à ceux que vous avez contractés avec nous, ainsi que, lorsque vous y avez consenti, de prospection par nous-mêmes pour d'autres produits ou services ou par nos partenaires. Des traitements spécifiques sont susceptibles d'être réalisés en cas de non-respect du contrat de transport.

Les traitements de données à caractère personnel sont effectués par ASL Airlines France en qualité de responsable de traitement. Nous vous transmettrons, sauf opposition de votre part, des messages électroniques d'information portant sur des produits ou services analogues à ceux que propose habituellement notre compagnie.

Les informations sont destinées à nos services ainsi qu'aux destinataires concernés par les services souscrits ; ces destinataires comprennent notamment les autorités des pays de destination, de survol et/ou de transit qui l'exigent. ASL Airlines France peut être amenée à effectuer des transferts de données vers un pays tiers à l'Union Européenne dans le cadre de ses activités, avec l'adoption de garanties appropriées.

Les informations communiquées sont conservées pendant une durée correspondant à l'exécution du contrat de transport étendue à une durée nécessaire au respect de nos obligations légales et la préservation de nos droits.

Conformément au Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel (RGPD/GDPR), vous disposez d'un ensemble de droits concernant vos données que vous pouvez exercer à tout moment auprès de ASL Airlines France.

Pour nous contacter au sujet du traitement des données à caractère personnel ou vous désabonner à la prospection commerciale, contactez : [gdp@aslairlines.com](mailto:gdp@aslairlines.com)

#### Sites Partenaires

Vous pouvez accéder, par les liens hypertexte présents sur les sites (ou après avoir été redirigé vers ces sites) aux sites de Partenaires qui ne sont pas régis par les présentes dispositions de protection des données personnelles. Vous êtes, en conséquence, invité à examiner les règles applicables à l'utilisation et à la divulgation des informations que vous aurez communiquées sur ces sites. Nous ne contrôlons pas et ne vérifions pas ces sites et nous ne pouvons pas être tenu pour responsable des informations qui y sont contenues.

### X. DISPOSITIONS JURIDIQUES ET DROIT APPLICABLE

#### 10.1. Preuve

Il est expressément convenu que sauf si nous avons commis une erreur manifeste, les données conservées dans nos systèmes d'information ou ceux de nos prestataires, notamment dans les outils de messagerie électronique que nous utilisons, ont force probante quant aux commandes passées et à l'exécution de vos obligations comme de nos obligations. Les données sur support informatique ou électronique que nous conservons constituent des preuves et, si nous les produisons comme moyens de preuve dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre vous et nous, de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### 10.2. Validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de Vente sont tenues pour nulles, invalides ou non écrites ou déclarées 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.

### 10.3. Dommages indirects

Sauf disposition contraire dans les Conditions Générales de Vente ou les Conditions Générales de Transport, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat, que ce soit par vous ou par nous, seul le préjudice direct de l'autre partie ouvrira droit à réparation. Tout dommage indirect et/ou consécutif est exclu.

### 10.4. Respect des lois

Lorsqu'une inexécution ou une exécution imparfaite résulte du respect de la loi, d'un règlement ou d'une convention internationale qui s'imposent à nous ou à l'un quelconque de nos prestataires, aucune responsabilité ne pourra nous être imputable ou ne pourra être imputable à l'un quelconque de nos prestataires.

Toute loi ou règlement français(e) ou convention internationale qui serait contraire aux Conditions Générales de Vente prévaut sur ces dernières.

### 10.5. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Générales de Transport y afférant tant dans l'appréciation de leur validité, de leur interprétation ou de leur exécution, ainsi que le contrat de transport, sont régis par le droit français.