

## ASL AIRLINES FRANCE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

### ARTICLE I - DEFINITIONS

« Nous » désigne ASL Airlines France :

Forme juridique : société anonyme à conseil d'administration au capital de 32.052.406 euros,

Adresse postale : CS 14454

Siège social : 15 rue du Haut de Laval – 93290 TREMBLAY-EN-FRANCE,

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 346 461 546.

Code transporteur figurant sur les billets : 5O

Adresse électronique : supportclient@aslairlines.com

« Vous » désigne toute personne qui réserve, achète un Service et/ou en bénéficie.

« Bébé » désigne un mineur n'ayant pas atteint son deuxième anniversaire à la date du vol concerné.

« Billet » désigne le document soit sous forme papier, soit sous forme immatérielle (y compris électronique) qui établit le droit au transport et que nous vous délivrons, ou qui est délivré par notre mandataire ou par un tiers. Le Billet matérialise le Contrat de Transport. Le Mémo-Voyage émis par le Transporteur ou en son nom, atteste de l'existence de ce Billet électronique.

« Code de désignation » désigne l'abréviation en deux ou trois lettres qui identifie le Transporteur aérien réalisant un vol donné.

« Conditions Générales de vente » désigne les présentes Conditions Générales de Vente réf. **CGV7.2024.02.13** composées des articles 1 à 11 et ses annexes.

« Conditions Générales de transport » désigne les conditions générales de transport d'ASL Airlines France, identifiées sous la référence **CGT1.2022**, ou tout autre document venant s'y substituer ultérieurement.

« Coupon » désigne la partie du billet identifié comme « valable pour le transport » ou, dans le cas d'un billet électronique, le coupon électronique indiquant les points précis entre lesquels le Passager doit être transporté. Un billet peut comporter un ou plusieurs coupons. Le « coupon passager » désigne la partie du Billet émis par le Transporteur ou en son nom, qui est identifiée en tant que telle. Elle doit être conservée par le Passager

« Enfant » désigne un mineur de plus de deux ans n'ayant pas atteint son douzième anniversaire au moment du commencement du voyage.

« Frais de Services » désigne des frais facturés, le cas échéant, au Passager par ASL Airlines France *ou son mandataire* notamment en contrepartie :

De l'émission du Billet (« Frais d'émission ») ;

De la réémission du Billet (« Frais de réémission ») ;

De la modification du Billet (« Frais de modification ») ;

Du remboursement du Billet (« Frais de remboursement ») ;

De la facturation du Billet (« Frais de facturation »).

« Franchise bagage » désigne la quantité maximale de Bagages (en nombre et/ou en poids et/ou en dimension) fixée par le Transporteur avec laquelle chaque Passager peut voyager. Elle peut différer d'une compagnie aérienne à une autre, d'un tronçon de voyage à un autre, et d'une classe de voyage à une autre. Au-delà de cette franchise, le passager devra payer une somme qui s'ajoutera au prix du billet déjà payé.

« Jeune » désigne un passager dont l'âge est compris entre 12 ans révolu et 26 ans, étant précisé que le passager ne doit pas avoir encore atteint son vingt sixième anniversaire à la date de commencement du voyage.

« Mineurs non accompagnés (UM) » désigne un enfant non accompagné âgé de 4 à 11 ans (inclus) voyageant seul.

« No show » désigne un Passager qui ne se présente pas à l'enregistrement ou qui se présente à l'enregistrement après l'Heure Limite d'Enregistrement.

## ASL AIRLINES FRANCE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

« Passager à Mobilité Réduite » désigne un Passager dont la mobilité lors de l'utilisation du Transport est limitée à la suite d'un handicap physique, d'un trouble mental, de son âge ou de toute autre raison médicale, exigeant une attention particulière leur permettant de bénéficier de tous les services accordés aux autres Passagers.

« Réservation » désigne toute demande de transport effectuée par un Passager et enregistrée par ASL Airlines, son mandataire, ou une agence de voyages tierce vendant des billets en agence ou sur internet.

« Senior » correspond à une catégorie de tarif promotionnel /typologie tarifaire applicable aux passagers ayant atteint 60 ans à la date du voyage.

« Site » désigne [www.aslairlines.fr](http://www.aslairlines.fr), [www.aslairlines.fr/en](http://www.aslairlines.fr/en), [www.aslairlines.dz](http://www.aslairlines.dz), y compris les versions mobiles ou toute autre version développée sur un support différent.

« Tarif » désigne le prix, les frais et les conditions tarifaires.

« Tarif HT » désigne le Tarif facturé, hors taxes et hors Frais de Services.

« Tarif TTC » désigne le Tarif HT majoré des taxes.

« Transporteur » désigne ASL AIRLINES FRANCE ou tout autre transporteur, dont le Code de Désignation apparaît sur le Billet.

« Transporteur Contractuel » désigne le Transporteur avec lequel le Passager a conclu un Contrat de Transport.

« Transporteur Effectif » désigne le Transporteur réalisant effectivement le vol.

« Vol en partage de codes » désigne un vol opéré par un Transporteur pouvant être soit le Transporteur Contractuel, soit le Transporteur Effectif auquel le Transporteur Contractuel a associé son Code de Désignation.

### ARTICLE II. CHAMPS D'APPLICATION

**2.1.** 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 :

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

**2.1.2.** Par l'intermédiaire d'agences de voyages physiques ou en ligne, mandataires d'ASL Airlines France ou tiers

**2.1.3.** Par téléphone aux numéros suivants :

- Pour la France: 0825 825 849 (0,20€/minute + le prix de l'appel)
- Depuis l'Algérie : +213 (0)21 67 78 59/60/66

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

**2.2.1.** Aux contrats de transport conclus dans le cadre d'un contrat d'affrètement nous liant à un organisateur de voyages;

**2.2.2.** Aux opérations de vente conclues avec des professionnels ;

**2.2.3.** Aux ventes effectuées par des tiers non autorisés et avec lesquels vous auriez conclu des conditions 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 informé 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.

## ASL AIRLINES FRANCE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

**2.3.** 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 réserves les Conditions Générales de Transport dans leur intégralité.

**2.4.** En réservant ou achetant un service:

- vous certifiez avoir vérifié préalablement que ledit service correspond à votre demande et à vos besoins, (c'est-à-dire que vous avez vérifié que les dates de vol, aéroport de départ et d'arrivée, les éventuelles prestations ou services facultatifs sélectionné(e)s sont effectivement ceux que vous souhaitiez acquérir)
- vous atteste (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.

**2.5.** 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.

**2.6.** Les Conditions Générales de Vente entrent en vigueur le **13 février 2024** et régissent toute nouvelle réservation. Cette édition remplace la précédente.

### ARTICLE III. TARIFS ET PRIX DES BILLETS PROPOSES

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

A chaque tarif sont associées des particularités qui correspondent aux conditions particulières de vente du contrat de transport : validité du billet, combinaison avec d'autres tarifs, vente en aller simple ou aller-retour uniquement, durée maximum de séjour, applicabilité de réductions typologiques, conditions de modification/annulation.

Ces conditions particulières peuvent limiter ou exclure la possibilité de modifier, annuler ou rembourser tout ou partie de votre 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 et si les conditions particulières du tarif le permettent et si la demande de remboursement est effectuée avant la fin de la période de validité de votre billet (soit un an à compter de la date d'émission de votre billet). Si les conditions particulières de votre tarif autorisent une modification, celle-ci pourra être effectuée avant votre départ, en acquittant les éventuels frais de modification ainsi qu'un réajustement tarifaire si votre tarif n'est pas disponible aux nouvelles dates. En cas de billet non utilisé, la surcharge carburant n'est pas remboursable, sauf si le billet auquel elle est rattachée est remboursable. Si un tarif inférieur est disponible aux nouvelles dates, les frais de dossier restent applicables et la différence tarifaire ne vous sera pas remboursée.

Lors de l'achat d'un billet Aller/Retour, le prix du Billet correspond à un premier transport de l'aéroport de départ à l'aéroport d'arrivée, assorti d'un trajet retour. Tout billet délivré par ASL Airlines France devra être utilisé dans l'ordre séquentiel des coupons, c'est-à-dire en respectant l'ordre et les dates du parcours réservé. En cas de non-respect de cet ordre séquentiel, le Billet sera annulé pour la portion du voyage restant à effectuer.

**3.2.** Selon le type de tarif, les points de vente directe ainsi que le service client peuvent vous proposer un délai avant la validation finale de votre 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 avec votre accord. Si après avoir payé votre billet, vous trouvez un tarif moins cher sur les mêmes vols et aux mêmes dates ASL Airlines France ne procédera pas au remboursement de la différence. Ceci s'applique également sur les taxes et surcharges ou frais de dossier. Si vous achetez un second billet à des conditions tarifaires plus avantageuses, ASL Airlines France ne procédera au remboursement du premier billet que si ses conditions tarifaires l'autorisent (moyennant l'application des frais d'annulation et hors frais de dossier non remboursables).

**3.3. Les différentes catégories de tarifs proposées sur le site aslairlines.fr :**

**3.3.1. Le Tarif Promo (disponible pour un voyage jusqu'au 31 mars 2024) comprend :**

- Le vol,
- Un accessoire dont les dimensions ne dépassent pas 35x20x20cm,
- Non modifiable avant et après vol,
- Non remboursable avant et après vol

**3.3.2. Le Tarif Mini (disponible pour un voyage à compter du 1<sup>er</sup> avril 2024) comprend :**

- Le vol,
- Un accessoire dont les dimensions ne dépassent pas 35x20x20cm,
- Non modifiable avant et après vol,
- Non remboursable avant et après vol

**3.3.3. 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,
- Billet non modifiable avant et après vol
- Billet non remboursable avant et après vol
- Non modifiable en cas de non présentation à l'aéroport avant l'heure de clôture de l'enregistrement

**3.3.4. 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 avant vol jusqu'à 48heures avec 50€ de frais + réajustement tarifaire par passager et par trajet,
- La modification du billet avant vol après 48heures et après vol avec 100€ de pénalités + réajustement tarifaire par passager et par trajet,
- Non modifiable en cas de non présentation à l'aéroport avant l'heure de clôture de l'enregistrement
- Billet remboursable avant vol jusqu'à 48heures avec 100€ de pénalités par passager et par trajet
- Billet non remboursable avant vol après 48heures et après vol.
- Non remboursable en cas de non présentation à l'aéroport avant l'heure de clôture de l'enregistrement

**3.3.5. 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
- Deux pièces de bagage en soute de 23kg
- Billet modifiable sans frais avant vol jusqu'à 48h et après vol (hors différence tarifaire)
- Non modifiable en cas de non présentation à l'aéroport avant l'heure de clôture de l'enregistrement
- Billet remboursable sans frais jusqu'à 3heures avant vol
- Non remboursable après vol
- Non remboursable en cas de non présentation à l'aéroport avant l'heure de clôture de l'enregistrement

**3.4. Autres tarifs**

**3.4.1. Tarifs promotionnels**

Des tarifs promotionnels peuvent être proposés à la vente, en agence de voyage ou sur le site internet de la compagnie.

Ces tarifs promotionnels sont sujets à des conditions particulières qui peuvent imposer des restrictions d'utilisation, un réajustement 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.

## ASL AIRLINES FRANCE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

Un tarif promotionnel est limité à une période de vente et une période de transport bien spécifiques. Les tarifs promotionnels s'adressent à tous. 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 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.

### 3.4.2. Tarifs par type passagers et réductions

- Tarif « Senior » : ASL Airlines applique une réduction de 15% par rapport au prix HT du billet adulte à l'attention des personnes seniors (soit les personnes âgées de plus de 60 ans). Ce tarif est sous réserve de disponibilité et inclus un bagage soute de 23KG et un bagage cabine de 10KG + un accessoire de 30X20X20CM.
- Tarif « Jeune » : les billets proposés pour les jeunes âgés de 12 à 25 ans inclus font l'objet d'une réduction de 10% par rapport au prix HT du billet adulte. Ce tarif est sous réserve de disponibilité et inclus un bagage soute de 23KG et un bagage cabine de 10KG + un accessoire de 30X20X20CM.
- Tarif « Enfant » : les billets proposés pour les enfants âgés de 02 ans à 11 ans inclus font l'objet d'une réduction de 20% par rapport au prix HT du billet adulte.
- Tarif « Bébé » : 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 HT d'un billet adulte 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.

### 3.5. Prix

**3.5.1.** Les prix proposés ne sont garantis qu'après complet paiement du billet.

**3.5.2.** 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 lorsqu'un seul de ces vols est opéré par ASL Airlines France.

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.

**3.5.3.** Des frais de service s'appliquent pour chaque dossier de vente, que celui-ci comprenne un ou plusieurs billets d'avion, pour un ou plusieurs passagers. Ils sont fixés à :

- 3€ par billet pour les ventes effectuées sur le site internet d'ASL Airlines France,
- 10€ par billet pour une réservation effectuée auprès d'une de nos centrales de réservation téléphonique,
- 15€ par billet pour une réservation effectuée auprès d'un de nos comptoirs aéroport en France
- 4500 dinars algériens pour une réservation effectuée auprès d'un de nos comptoirs en Algérie

Les frais de service sont inclus dans le prix publié sur le site 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'elles avant de commencer votre réservation.

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

**3.5.4.** 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).

**3.5.5.** 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

## ASL AIRLINES FRANCE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

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.

Enfin, la demande de remboursement des taxes et redevances aéroportuaires ne pourra pas être effectuée après la fin de la période de validité de votre billet (soit un an à compter de la date d'émission de votre billet).

**3.5.6.** Le paiement en espèce est possible qu'en agence de voyages, sur [www.aslairlines.fr](http://www.aslairlines.fr) ou à l'Aéroport. Lorsqu'un paiement en espèces 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.

**3.5.7.** 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 carte American Express, ni par chèque.

### **3.5.8. Paiement en trois ou quatre fois avec frais**

Un service de paiement en trois fois avec frais est proposé par notre partenaire FLOA BANK et est accessible depuis le site internet [www.aslairlines.fr](http://www.aslairlines.fr). Il n'est offert que pour les prestations de transport achetées sur le site internet d'ASL Airlines France ou auprès de nos centrales de réservations téléphoniques.

**3.5.9.** Lors de son enregistrement à l'aéroport, le passager pourra être amené à 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,
- > 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.

**3.5.10.** 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).

## **ARTICLE IV. 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 de réservations téléphonique avant tout achat.

### **4.1. Incessibilité des billets**

Les billets sont nominatifs et non cessibles.

Le passager devra présenter une pièce justificative d'identité telle que Carte Nationale d'Identité ou passeport (selon la destination), chaque fois qu'elle sera demandée.

### **4.2. Modification de réservation**

**4.2.1.** ASL Airlines France autorise les modifications suivantes :

- Dates de voyage

## ASL AIRLINES FRANCE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

- Horaires de voyage
- Correction orthographique du nom et/ou du prénom (sous conditions, se référer article 4.2.4)
- Modification des nom et prénom du passager (sous conditions, se référer article 4.2.4)
- Faute d'orthographe
- Date de naissance
- Sexe
- Informations passeport

**4.2.2.** Les inversions nom-prénom sont sans frais dans les 24 heures suivant la réservation, au-delà elles seront facturées 50 euros par intervention et par billet pour les destinations court et moyen-courrier.

**4.2.3** Les corrections orthographiques de moins de 3 lettres sont sans frais au-delà elles seront facturées 50 euros par intervention et par billet pour les destinations court et moyen-courrier.

**4.2.4** Lorsque le billet a été réservé sur le site officiel ou par téléphone auprès de nos centrales de réservation téléphonique, la demande de correction doit être adressée à l'adresse électronique [supportclient@aslairlines.com](mailto:supportclient@aslairlines.com) ou auprès de nos agents via nos centrales de réservation téléphonique, et ce, au plus tard 48 heures avant le départ du vol. La modification de nom/prénom ne sera autorisée que si le numéro passeport saisi lors de la réservation correspond au passeport présenté pour la modification de nom/prénom.

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

### 4.3. 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.

### 4.4. Horaires, parcours et correspondances

**4.4.1.** Avant la finalisation de votre achat, ASL Airlines France vous indiquera les horaires applicables à votre vol. Ces horaires seront également mentionnés sur votre billet. Il est possible que la compagnie ait à modifier les horaires de vols programmés, postérieurement à l'achat de votre billet. Par conséquent, les horaires indiqués sur les billets, sur le site de vente de la compagnie, ou auprès de prestataires ne peuvent pas être garantis.

C'est la raison pour laquelle ASL Airlines France vous recommande vivement de renseigner vos coordonnées ou celles d'un contact au départ et au point de destination, afin que nous puissions vous communiquer toutes informations utiles, et notamment un éventuel changement d'horaire de votre vol.

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

**4.4.2.** 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.

**4.4.3.** 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.

**4.4.4.** 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.

## ASL AIRLINES FRANCE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

**4.4.5.** L'« Heure Limite d'Enregistrement » (ou « HLE ») désigne la limite horaire avant laquelle vous devez avoir effectué vos formalités d'enregistrement, y compris le cas échéant, de vos bagages et être en possession de votre carte d'embarquement.

Les Heures Limites d'Enregistrement (HLE) sont variables d'un aéroport à l'autre. ASL Airlines France communiquera les informations relatives à l'Heure Limite d'Enregistrement (HLE) applicable à votre vol.

Il est demandé aux passagers voyageant depuis la France et le Maroc de se présenter minimum 3 heures avant le départ du vol et aux passagers voyageant depuis l'Algérie de se présenter minimum 3H30 avant le départ.

L'enregistrement des vols au départ de la France et du Maroc sont clôturés 1h avant le départ et les vols au départ de l'Algérie sont clôturés 1H30 avant le départ.

L'heure limite d'embarquement est fixée à H-15 min avant l'heure du départ de votre vol

Vous devez impérativement respecter l'Heure Limite d'Enregistrement, de même que l'Heure Limite d'Embarquement. A défaut, vous êtes considéré comme ne vous étant pas présenté à l'enregistrement ou à l'embarquement («no show» dans les deux cas) et vous vous verrez refuser l'accès à bord.

### **4.5. Passagers à particularités**

#### **4.5.1. Bébé :**

Un seul type de tarif bébé est proposé à la vente.

Le tarif bébé ne permet pas au bébé d'avoir un siège durant le vol, il 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.

La franchise bagage applicable aux billets bébé est :

- 1 pièce de 10KG en bagage soute
- 1 pièce de 3kg en bagage cabine
- 1 accessoire (poussette, siège auto, cosy) pour un poids maximum de 10KG

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. 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. Pour des raisons de sécurité, les nouveau-nés de moins de 8 jours ne sont pas acceptés à bord de nos appareils. Pour de plus amples informations, le passager pourra se référer aux Conditions Générales de Transport de la compagnie.

#### **4.5.2. 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 d'une tarification spécifique. L'achat de billet pour les enfants voyageant seuls peut se faire :

- Par téléphone auprès de l'une de nos centrales de réservation téléphonique, ou
- Auprès de votre agence de voyages, ou
- à l'aéroport, au guichet ASL Airlines France, ou
- Sur [www.aslairlines.fr](http://www.aslairlines.fr) en sélectionnant le type passager « mineur non accompagné »



## ASL AIRLINES FRANCE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

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 [supportclient@aslairlines.com](mailto:supportclient@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.

### 4.5.3. 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 plus tard 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 avant l'achat de votre billet afin que nous puissions vérifier que notre compagnie saura répondre à vos besoins.

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 plus tard 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.

Une autorisation médicale préalable de voyager, délivrée par le service médical d'ASL Airlines France, est obligatoire dans les cas suivants :

- Passagers dont l'état de santé pourrait nécessiter une assistance médicale inhabituelle à l'aéroport ou à bord (différente des cas précédents cités)
- Passagers souffrant d'une maladie contagieuse

La demande d'autorisation doit être transmise par e-mail à [supportclient@aslairlines.com](mailto:supportclient@aslairlines.com) afin d'obtenir une autorisation de réserver votre vol.

Pour plus de détails, vous pouvez consulter notre Guide Médical en cliquant ici : <https://www.aslairlines.fr/infos-voyageurs/preparez-votre-voyage/pmr/>

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.

## ASL AIRLINES FRANCE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

### 4.6. Bagages

La franchise bagage 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 de réservations téléphonique ou à l'aéroport, au guichet ASL Airlines France.

Les tarifs mentionnés ci-dessous donnent droit à une franchise bagage comme suit sans avoir à acquitter de supplément.

- **Standard** : 1 pièce de bagage de 23KG
- **Flex** : 2 pièces de bagages de 23KG

Le tarif sous forme de forfait applicable aux excédents bagages sur les vols réguliers d'ASL Airlines France est de :

- 60€ pour 9KG supplémentaires, sans possibilité de dépasser cette limite.

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 (sauf tarif promo et mini) 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).

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.

### 4.7. 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.

## ARTICLE V - MODIFICATION, REMBOURSEMENT ET ANNULATION DES BILLETS

### 5.1. Information légale : absence de droit de rétractation

Il est rappelé aux Passagers que les dispositions des articles L221-1 à L221-28 du Code de la Consommation relatives aux contrats conclus à distance et hors établissement ne s'appliquent pas aux contrats de transport de passagers. Par conséquent le droit de rétractation prévu à l'article L221-18 du même Code de la Consommation ne s'applique pas pour l'achat de billets d'avion, sur le site internet de la compagnie aérienne, sur les sites d'agences de voyage en ligne, ou dans le cadre d'achat auprès de nos centrales de réservation téléphonique.

### 5.2. 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 réservations téléphoniques ou sur le site internet de la compagnie, dans son espace « mes réservations ».

## ASL AIRLINES FRANCE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

### 5.3. Annulation et remboursement

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

Pour les billets au tarif Standard, l'annulation du billet peut être demandée jusqu'à 48 heures avant vol sous réserve d'une déduction forfaitaire de 100€ par passager et par trajet.

Pour les billets au tarif Flex, l'annulation du billet et le remboursement total (hors frais de service et frais additionnels) peuvent être demandés jusqu'à 3H avant la date du vol. Ils ne sont en revanche pas remboursables après la date du vol.

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

**5.4.** 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,
- 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 le tarif sélectionné,
- 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).

**5.5.** 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 supportclient@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.

**5.6.** 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.

**5.7.** 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.

## ARTICLE VI. 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 :

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

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

**6.1.2.** 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.

**6.1.3.** Les services additionnels ne sont pas remboursables, mais peuvent être échangés ou reportés en cas de modification de vol. Ils sont nominatifs et non cessibles.

## ASL AIRLINES FRANCE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

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

**6.1.5.** Les modifications sont possibles, en cas de report sur un autre vol.

### **6.2. 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.

#### **6.2.1. Modalités de réservations**

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

A l'exception des sièges standards, hublots, central ou couloirs qui sont octroyés gratuitement, la sélection de sièges à l'enregistrement donne lieu au paiement d'un prix allant de 7 à 20€ selon l'emplacement du siège choisi.

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

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

Si le passager choisit de modifier ses dates de voyage, la sélection de siège pourra être transférée sur le nouveau vol

#### **6.2.2. Modalités d'exécution**

**6.2.2.1.** 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.

**6.2.2.2.** 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 [supportclient@aslairlines.com](mailto:supportclient@aslairlines.com).

#### **6.2.3. 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. Si la personne qui occupe un siège ne remplit pas les conditions applicables le jour du voyage, la compagnie lui octroiera un siège différent sans faculté de remboursement (par exemple : les sièges placés aux issues de secours excluent, pour des raisons de sécurité, la possibilité d'y installer des enfants. Si un siège a été acheté pour un enfant, celui-ci et l'adulte qui l'accompagne seront déplacés sans droit au remboursement).

A titre indicatif, sont détaillées ci-dessous les restrictions opérationnelles applicables à certains sièges ou à certains passagers. Les restrictions opérationnelles applicables à chaque siège sont détaillées pour chaque siège lors de la réservation.

## ASL AIRLINES FRANCE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

Sièges placés aux issues de secours : les passagers répondant à l'une des exclusions ci-dessous ne pourront pas bénéficier desdits sièges :

- 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 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,
- 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,
- Les personnes ayant peur des transports aériens.

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.

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

### 6.2.4. Remboursement/Responsabilité :

**6.2.4.1.** 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.

**6.2.4.2. 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 [supportclient@aslairlines.com](mailto:supportclient@aslairlines.com). A défaut, la réclamation ne pourra pas être traitée et aucun remboursement ne pourra avoir lieu. ASL Airlines France procédera 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.

**6.2.4.3.** 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.

### 6.3. Service "Bagage supplémentaire"

**6.3.1.** 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'acquies, avant l'Heure Limite d'Enregistrement, le transport de bagage(s), ou de kilos, supplémentaires.

**6.3.2.** 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
- Pour le transport d'équipements de sport pour lesquels un tarif spécifique s'applique.

## ASL AIRLINES FRANCE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

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

**6.3.3.** 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.

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

**6.3.5.** 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.

**6.3.6.** Les prix proposés pour les services additionnels sont consultables sur le site internet d'ASL Airlines France. Les tarifs sont disponibles sur notre site web en suivant le lien : <https://tinyurl.com/46zrj5jz>.

### **6.4. Service « Délai de réflexion »**

**6.4.1.** ASL Airlines France propose un service de pose d'option, appelé « délai de réflexion », qui permet de réserver un siège et de bloquer un tarif pendant une période maximale de 48 heures.

**6.4.2.** Ce service est uniquement accessible sur le site de ventes web de la compagnie ASL Airlines France. Le Passager devra indiquer la date du voyage et le tarif souhaité, et indiquer ses coordonnées.

**6.4.3.** Lorsqu'il est disponible, ce service s'affiche automatiquement sur l'écran et se présente sous le format suivant :

« Besoin de temps pour vous décider ?  
Réservez maintenant et payez plus tard avec le Délai de réflexion  
Attention, cette option n'est pas remboursable  
Délai de réflexion  
A partir de 5,00 EUR »

**6.4.4.** Ce service, facturé 5€ par dossier de réservation, ne peut être prolongé au-delà des premières 48h. Il ne peut être remboursé si le Passager ne confirme pas la réservation.

## **ARTICLE VII. PRESTATIONS FOURNIES PAR DES SOCIETES PARTENAIRES**

### **7.1. 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 de réservation téléphonique ou en agence de voyages, 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.

**7.2.** 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.

### 7.3. Prestations d'assurances

Des services complémentaires peuvent être proposés à la vente au moment de l'achat d'un billet. C'est le cas des assurances. Ces services ont leurs propres conditions générales et particulières de vente disponibles sur le site internet auxquelles il convient de se référer.

Conditions générales de ventes des assurances

Garanties soumises à conditions, pour consulter les conditions générales de ventes, cliquez ici sur les liens suivants :

<https://www.aslairlines.fr/infos-voyageurs/nos-services-et-assurances-voyage/>

### 7.4. Paiement en 3 ou 4x par CB

Paiement en 3X, 4X par carte bancaire avec notre partenaire FLOA.

Notre partenaire financier FLOA, propose des solutions de paiement pour vos achats de biens et/ou de services, en 3 ou en 4 échéances par carte bancaire. Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidants en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement. FLOA, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 – 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

FLOA se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement ; vous disposez d'un délai légal de rétractation de 14 jours. Pour en savoir plus, cliquez [ici](#).

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre commande de biens et/ou de service au moyen de ces solutions de paiement, vos données personnelles seront transmises à FLOA à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement. Pour plus d'informations, cliquez [ici](#).

### 7.5. Autres méthodes de paiement

ASL Airlines France met à disposition de ses passagers d'autres méthodes de paiement proposées par l'intermédiaire de son partenaire SKYLR : SKYLR SASU au capital de 20 000€, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro B 907 987 002 66 avenue des Champs Elysées - 75008 Paris.

Les méthodes de paiement suivantes sont disponibles sur le site [www.aslairlines.fr](http://www.aslairlines.fr), pour tous les vols opérés par ASL Airlines France et pour tous les types de voyages et toutes les classes tarifaires, jusqu'à 5 jours avant la date de départ:

**Paiement Apple Pay, Google Pay ou Samsung Pay** : service permettant au client de régler sa réservation en effectuant un paiement par Apple Pay, Google Pay ou Samsung Pay, avec frais appliqués par le partenaire.

**Paiement par virement bancaire instantané** : service permettant au client de régler sa réservation en effectuant un virement bancaire instantané, avec frais appliqués par le partenaire.

**Paiement avec plusieurs cartes bancaires** : service permettant à un ou plusieurs clients d'un même dossier de régler une réservation en utilisant plusieurs cartes bancaires, avec frais appliqués par le partenaire.

**Paiement avec des chèques vacances** : service permettant au client de régler une réservation avec des chèques vacances (connect ou classiques), avec frais de dossier appliqués par le partenaire. Le remboursement d'un billet payé par chèque-vacances ANCV n'est pas remboursable en numéraire, mais est effectué sous forme d'avoir non cessible et non remboursable, dans un délai maximum de 12 mois à compter de la date d'émission du billet. Le remboursement du billet suit les conditions tarifaires de celui-ci.

**Paiement en espèces** : service permettant au client de payer une réservation en réglant en espèces dans un point de ventes, avec frais appliqués par le partenaire.

## ASL AIRLINES FRANCE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

### Compensation carbone

ASL Airlines France met à disposition de ses passagers un service de compensation carbone par l'intermédiaire de son partenaire SKYLR : SKYLR SASU au capital de 20 000€, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro B 907 987 002 66 avenue des Champs Elysées - 75008 Paris.

Ce service permet aux clients de compenser partiellement ou totalement l'empreinte carbone liée à leur réservation, en reversant un montant au gestionnaire du projet sélectionné.

### ARTICLE VIII. RECLAMATIONS ET REMBOURSEMENTS

**8.1.** ASL Airlines France peut être présente sur les réseaux sociaux (Twitter®, Facebook®, etc) mais les réclamations formulées via les réseaux sociaux ne seront pas traitées.

**8.2.** 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.

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

**8.4.** 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 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.

**8.5.** 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).

### ARTICLE 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 : [rgpd\\_aslfrance@aslairlines.com](mailto:rgpd_aslfrance@aslairlines.com)



## ASL AIRLINES FRANCE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

### 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.

## ARTICLE 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.

### 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

## ARTICLE XI. INFORMATIONS LEGALES

### Société éditrice :

ASL Airlines France

Société Anonyme au capital sociale de 32.052.406€, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 344 461 546

Siège Social : 15 rue du Haut de Laval, 93290 Tremblay-en-France

Directeur de la publication : Eric Vincent

### L'adresse du Service Relations Clients est :

ASL Airlines France

Service Relations Clients

CS 14454

95708 ROISSY CDG Cedex

FRANCE