

Dernière mise à jour : 19 février 2024

Conditions Générales de Vente de Lipican Aer.

Fly-Li est une marque commerciale associée à la compagnie aérienne Lipican Aer seul et unique opérateur des routes aériennes opérées.

Fly-Li n'opère pas d'avion et n'assure pas de prestation de transport directement ou indirectement. La gestion du site ainsi que la commercialisation est assurée par Fly-Li.

Ces termes et conditions s'appliquent aux vols exploités par Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li.

Les conditions générales de vente et de transport de la compagnie aérienne Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li sont disponibles sur le site internet www.fly-li.com, dans ses agences de distributions en propre, et aux comptoirs aéroports de la compagnie. Tout achat auprès de Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li, quel que soit le canal de vente, vaut acceptation par le client des conditions générales de ventes et de transport telles que définies ci-après.

Les conditions générales sont rédigées en langue française.

Article 1. Conditions tarifaires et de paiement

Section 1.01 Tarifs, Taxes, Redevances, Surcharges carburant, Frais de dossier

Les tarifs sont présentés toutes taxes comprises, incluant donc l'ensemble des taxes et redevances collectées pour le compte d'un tiers (Gouvernement, État, collectivités, aéroport, etc...), à l'exception de certaines taxes propres aux territoires desservis (droits d'entrée, sortie, etc..).

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li est tributaire des décisions de chaque pays quant à leur taxation imposée. Les taxes et redevances peuvent être modifiées sans préavis et se répercuteront au taux du jour applicable.

Des frais de dossiers peuvent être appliqués par la compagnie en fonction des canaux de distribution (Web, téléphone, vente agence ou comptoir Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li), en fonction de la classe de voyage et/ou de la destination. Ces frais de dossier s'appliquent par voyageur, sur l'ensemble des personnes à l'exception des bébés de moins de 2 ans. Ils sont communiqués au client lors de la réservation.

Section 1.02 Tarifs

Il existe 3 catégories de tarifs : IZI, Smart et Flex, qu'ils soient en Aller Simple ou en Aller-Retour. Chaque catégorie correspond à différents services et/ou conditions détaillés dans l'article ci-après.

Le tarif des billets n'est garanti qu'une fois la confirmation de réservation délivrée et le billet payé dans sa totalité. Il peut exister plusieurs tarifs possibles pour un trajet similaire, en fonction des saisons, des dates de voyages ou encore du remplissage de l'avion au moment de la réservation. Si après avoir payé un billet, le client trouve un tarif inférieur pour un même voyage (même date, même trajet), le client ne pourra prétendre à un remboursement de son billet (hors conditions particulières du billet) ou de la différence constatée.

Section 1.03 Passagers à tarifs réduits

	Critères	Réduction
Tarif Bébé (INF)	Enfant de moins de 2 ans le jour du vol retour. (L'enfant doit avoir moins de 2 ans pendant tout son voyage).	90% de réduction si le bébé voyage sur les genoux. Pour réserver un siège individuel se référer au tarif enfant.
Tarif Enfant (CHD)	Enfant de moins de 12 ans le jour du voyage.	20% de réduction.

Section 1.04 Tarifs

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li propose plusieurs catégories de tarifs : IZI, Smart ou Flex.

	IZI	Smart	Flex
Annulation / remboursement	Non remboursable	Remboursable avec frais (100€)	Remboursable sans frais
Modification	Modifiable avec frais (100€) et réajustement tarifaire si applicable Jusqu'à 2h avant la fin de l'enregistrement du vol	Modifiable avec frais (50€) et réajustement tarifaire si applicable Jusqu'à 2h avant la fin de l'enregistrement du vol	Modifiable sans frais et réajustement tarifaire si applicable Jusqu'à 2h après le départ du vol
Bagage en cabine	Oui / Poids maximum :12kg / Dimensions maximum: 55 (H) x 35 (l) x 25 (p) cm	Oui / Poids maximum :12kg / Dimensions maximum: 55 (H) x 35 (l) x 25 (p) cm	Oui / Poids maximum :12kg / Dimensions maximum: 55 (H) x 35 (l) x 25 (p) cm
Bagage en soute	Non	Oui / Poids maximum: 23kg / L x l x P = 158cm maximum	Oui / Poids maximum: 23kg / L x l x P = 158cm maximum
Repas à bord / collation	Selon destination	Selon destination	Selon destination

L'ensemble des services non stipulés dans le tableau des catégories de tarifs ne sont pas compris dans l'offre.

Section 1.05 Modifications

Les modifications suivantes sont possibles :

- Date et heure du vol
- Aéroport de destination
- Inversion nom / prénom (justificatif à fournir) (sans frais)
- Correction orthographique nom / prénom (sans frais)

Les modifications suivantes ne sont pas possibles :

Aéroport de départ. Le point de départ est non modifiable.

Pour les tarifs IZI :

La modification, lorsqu'elle est possible, doit être effectuée jusqu'à 2h avant la fin de l'enregistrement. Le billet est non cessible.

Pour les tarifs SMART:

La modification, lorsqu'elle est possible, doit être effectuée jusqu'à 2h avant la fin de l'enregistrement. La demande de remboursement doit être effectuée jusqu'à 2h avant la fin de l'enregistrement. Passé ce délai, le billet est considéré comme non remboursable. Le billet est non cessible.

Pour les tarifs FLEX:

La modification, lorsqu'elle est possible, peut être effectuée jusqu'à 2h après le départ du vol. La demande de remboursement doit être effectuée jusqu'à 2h après le départ du vol. Passé ce délai, le billet est considéré comme non remboursable. Le billet est cessible uniquement dans son intégralité (ensemble des tronçons) avant le départ du vol.

Un billet est valable 1 an à partir de son émission. Les modifications peuvent être effectuées plusieurs fois, dans la limite de validité d'un an du billet.

Quel que soit le tarif, le client a le droit au remboursement des taxes aéroportuaires si le coupon de voyage n'a pas été utilisé.

Section 1.06 Choix du siège

A la réservation, ou lors de l'enregistrement, il est possible pour le client de choisir un siège particulier. Sans choix payant effectué, un siège sera automatiquement attribué lors de l'enregistrement.

Achat d'un siège « standard » : 5€ par siège et par vol

Achat d'un siège « Sortie rapide » : 15€ par siège et par vol.

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li se réserve le droit de modifier votre siège, avant le vol ou à bord de l'appareil, pour des raisons opérationnelles ou de sécurité.

Section 1.07 Bagages

Tous les tarifs incluent un bagage cabine (voir tableau section 1.04) et un accessoire tel qu'un petit sac à main ou une sacoche pour ordinateur portable. Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li se réserve le droit de valider l'accessoire. L'ensemble bagage cabine + accessoire ne doit pas dépasser 12kg.

Les tarifs IZI incluent un bagage cabine uniquement.

Les tarifs SMART incluent un bagage cabine et un bagage de soute.

Les tarifs FLEX incluent un bagage cabine et un bagage de soute.

Bagages cabine

Les bagages cabine sont limités à un poids maximum de 12kg, et à une dimension de 55 (H) x35 (l) x25 (p) cm. Tout article supplémentaire ou volumineux à l'embarquement sera facturé 100 euros, paiement par carte bancaire ou espèces uniquement, ou refusé.

Bagages en soute

Les bagages en soute sont limités à un poids de 23kg. Moyennant un supplément de 60€, il est possible d'augmenter le poids autorisé jusqu'à un maximum de 32kg. Le supplément est à régler directement à l'enregistrement du vol, le jour du départ.

Les dimensions du bagage en soute ne peuvent excéder un total de 158cm. (Hauteur + largeur + profondeur).

Bagages supplémentaires

Pour l'ensemble des tarifs, le client a la possibilité de rajouter un bagage (1) maximum en soute.

Un seul bagage cabine par client est autorisé.

Tarif des bagages supplémentaires en soute :

Achat 48h avant le départ du vol: 55€

Achat moins de 48h avant le départ du vol : 75€

Bagages spéciaux & hors format

Les bagages spéciaux en soute (instruments de musique, équipements sportifs...) dépassant les dimensions autorisées doivent faire l'objet d'une demande spéciale auprès des services Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li, et seront facturés 100€ par trajet sous réserve d'acceptation.

Seul le transport de poussette type yoyo ou canne est autorisé et gratuit. Tout autre type de poussette sera considéré comme un bagage de soute.

Section 1.08 Achat des billets

La réservation de billets pour des individuels est possible jusqu'à 9 passagers par dossier. (Adultes ou enfants).

Pour une réservation d'un groupe constitué à partir de 10 passagers, il convient de s'adresser directement au service groupe de Fly-Li : booking@fly-li.com ou en agence de voyages.

Les modes de paiement suivants sont acceptés dans les points de vente Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li:

- carte bancaire (visa, Mastercard, AMEX)

- espèces (dans la limite de 1000 euros)

Les modes de paiement suivants sont acceptés sur le site www.fly-li.com:

- carte bancaire (visa, Mastercard, AMEX)
- paypal

Section 1.09 Mise à disposition des cartes d'accès à bord

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li met à disposition de ses clients des billets électroniques. Après la réservation et le paiement validé, le client recevra directement son mémo voyage sur son adresse e-mail. Le mémo voyage peut lui être remis en format papier sur demande si l'achat est effectué dans une agence Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li ou dans une agence de voyages.

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li propose un service d'enregistrement en ligne via son site internet 24 heures avant le départ.

L'enregistrement à l'aéroport ouvre 2 heures avant le départ du vol et ferme 45 minutes avant le départ du vol, passé ce délai Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li se réserve le droit de ne pas accepter les passagers retardataires.

Section 1.10 Enregistrement en ligne

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li propose un service d'enregistrement en ligne via son site internet dans les conditions suivantes :

- L'enregistrement en ligne est possible entre 24 heures et 2 heures avant l'heure de départ du vol.
- Le passager pourra s'enregistrer seul ou en groupe, avec ou sans bagages.
- Si le voyage comprend une correspondance, il ne pourra s'enregistrer que sur le vol effectué par Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li

L'enregistrement en ligne est impossible dans les cas suivants :

- Les mineurs entre 12 et 17 ans voyageant seuls,
- Les personnes à mobilité réduite, de façon temporaire ou permanente,
- Les personnes ayant une déficience visuelle, auditive ou cognitive,
- Les voyages comportant un parcours effectué via le service Train + Air,
- Les personnes voyageant sur un vol opéré par une compagnie partenaire,
- Les passagers voyageant gratuitement,
- Les passagers voyageant sur un vol opéré par Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li mais pour le compte d'une autre compagnie aérienne

Important :

Lors de votre enregistrement en ligne, vous avez le choix entre imprimer vous-même votre carte d'accès à bord ou bien l'enregistrer sur votre smartphone.

- A l'aéroport, si vous avez des bagages à enregistrer (bagages en soute), vous devrez vous rendre au comptoir d'enregistrement des bagages de Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li
- Si vous n'avez pas de bagages à enregistrer, vous pouvez vous rendre directement en salle d'embarquement en présentant votre carte d'accès à bord (sous format papier ou bien sur votre smartphone).

Section 1.11 Loi Hamon applicable depuis le 13 juin 2014

Lorsque le billet n'est plus valide et n'a pas donné lieu à un transport effectif, Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li procèdera au remboursement des taxes et redevances liées à l'embarquement effectif du passager dans un délai de trente (30) jours suivant la demande. Pour bénéficier de ce remboursement, le client devra impérativement en informer Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li en envoyant par mail ses coordonnées complètes et informations du vol (parcours - date - numéro de vol et référence de réservation à serviceclient@fly-li.com).

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).

Section 1.12 Durée de validité des billets

La période de validité d'un billet est de 1 an, sauf conditions particulières indiquées au moment de la réservation. La date de début de validité commence à l'émission du billet. En cas de modification du billet, la date de validité reste de 1 an à partir de l'émission du billet original.

Article 2. Absence de droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L 221-28 du Code de la consommation, le client ne dispose pas d'un droit de rétractation lors de l'achat de billets d'avion sur le site www.fly-li.com. Le client reconnaît être parfaitement informé de la possibilité pour Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li de suspendre et/ou de modifier temporairement ou définitivement ses services en ligne à tout moment, en raison de contraintes techniques ou réglementaires sans que sa responsabilité puisse être engagée à ce titre en aucune manière.

Article 3. Prestations fournies par des sociétés partenaires

Dans le cadre d'accord de partage de codes ou d'accords interlignes conclus entre Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li et d'autres transporteurs, il est possible d'acheter sur le site www.fly-li.com ou dans un de nos points de vente, un billet pour un vol opéré par une de nos compagnies partenaires. Le nom de la compagnie qui opère le vol est communiqué dès la réservation. Les présentes conditions générales de vente et de transport valent également pour ce type de transport. Toutefois, nous attirons l'attention du client sur le fait que des conditions plus restrictives peuvent s'appliquer au vol opéré par une compagnie autre que Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li et notamment en matière de franchise bagages et de prise en charge des animaux. Pour connaître la franchise bagage applicable sur les vols opérés par une compagnie partenaire, nous invitons le client à se référer aux informations figurant sur son billet électronique et aux conditions générales de vente et de transport de la compagnie partenaire.

Article 4. Horaires

Section 4.01 Horaires des vols

Les horaires de vols ne sont pas garantis par Lipican Aer sous la marque commerciale **Fly-Li**.

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li se réserve le droit de modifier, même après la réservation, l'horaire et/ou la planification d'un vol. Le cas échéant, Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li s'efforcera de transporter les passagers dans les conditions les plus semblables possible.

Les horaires peuvent être modifiés sans préavis. Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li n'assume aucune responsabilité pour les correspondances achetées sur un autre contrat de transport.

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li se réserve le droit d'annuler un vol à tout moment

Section 4.02 Heure Limite d'Enregistrement (HLE)

La HLE est l'heure limite à laquelle le passager doit avoir effectué et terminé son enregistrement, y compris l'enregistrement de ses bagages de soute, ainsi qu'être en possession de sa carte d'embarquement.

Si le passager ne respecte pas la HLE, Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li a le droit de refuser le passager, et il ne pourra prétendre à aucune forme de dédommagement, compensation ou remboursement de son billet (sauf de toutes les taxes passagers imposées par l'aéroport et les autorités, perçues par Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li).

La HLE est indiquée lors de la réservation, et est inscrite sur le billet.

Sans mention expressément écrite sur le billet, la HLE est définie à 45min avant le décollage prévu.

Article 5. Conditions de voyage pour les femmes enceintes

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

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

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

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

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

Le tarif bébé ne permet pas au bébé d'avoir un siège durant le vol, il voyage sur les genoux de ses parents, attaché à l'un deux par une ceinture spécialement adaptée. Cependant, si le bébé est un passager bébé au départ du voyage et devient passager "enfant" au retour (il a 2 ans lorsqu'il effectue le voyage retour) le tarif bébé ne s'applique que pour le trajet « aller » où il est un bébé de moins de 2 ans. Sur le trajet retour, le tarif enfant s'appliquera. En cas de turbulences, à l'atterrissage et au décollage, pour des raisons de sécurité, le bébé devra être attaché avec une ceinture bébé (fournie par l'équipage) à l'un de ses parents et être maintenu sur les genoux de celui-ci. L'accompagnateur d'un bébé doit être un adulte autonome de plus de 18 ans, valide et responsable. L'accompagnateur ne peut avoir plus d'un bébé sous sa responsabilité.

Article 7. Conditions de voyage des enfants de plus de 2 ans et de moins de 18 ans

Section 7.01 Enfants mineurs non accompagnés (UM)

Les enfants mineurs non accompagnés de moins de 14 ans ne sont pas acceptés sur les vols Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li.

Section 7.02 Enfant mineurs non accompagnés de plus de 14 ans et de moins de 18 ans

Les réservations pour un enfant voyageant seul ne sont pas autorisées sur le site www.Fly-Li.com car elles sont soumises à un quota et doivent faire l'objet d'une acceptation spécifique de la part de Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li.

Les réservations pour un enfant voyageant seul pour un voyage comprenant une escale ne sont pas autorisées. Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li n'assure pas la correspondance sur des vols opérés par d'autres compagnies pour les enfants non accompagnés.

Un mineur français se déplaçant seul pourra voyager dans l'Union Européenne avec un titre d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité ou passeport). Pour les pays hors Union Européenne, un passeport reste, dans la plupart des cas obligatoire. Il convient au passager de vérifier au préalable les formalités d'entrée pour les mineurs sur les territoires concernés.

Article 8. Passagers handicapés ou 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.

Section 8.01 Assistance

Le transport de passagers handicapés ou à mobilité réduite nécessitant une assistance doit faire l'objet d'une déclaration lors de la réservation du billet de préférence, et jusqu'à 48h avant le départ prévu du vol. Dans les 48h avant le départ du vol, Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li ne sera plus en mesure de garantir la possibilité du service.

Section 8.02 Restrictions au transport et nécessité de voyager avec un accompagnateur

Pour les personnes voyageant avec un fauteuil roulant, ce dernier ne doit pas dépasser 113x121x85cm. Il est demandé de se présenter 2h30 avant le départ du vol afin de disposer de suffisamment de temps de préparation. Les fauteuils électriques ou à batterie doivent faire l'objet d'une autorisation préalable de Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li.

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li peut refuser le transport pour des motifs liés à la sécurité.

Présence obligatoire d'un accompagnateur

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li demande la présence d'un accompagnateur pour fournir l'assistance nécessaire pour répondre aux exigences de sécurité, notamment dans les cas suivants :

- Personne n'étant pas en mesure de comprendre et appliquer les mesures de sécurité applicables
- Personne ne pouvant participer physiquement à leur propre évacuation

La présence recommandée d'un accompagnateur pendant le voyage

L'assistance fournie par Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li à bord ne comprend pas :

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

Si le passager n'est pas en mesure de se procurer ce type d'assistance, Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li recommande pour son confort, de voyager avec un accompagnateur capable de lui fournir ce type d'assistance.

Section 8.03 Attribution de siège

L'accès à certains sièges peut être refusé aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite afin de respecter les exigences de sécurité aérienne applicables. Les restrictions d'accès visent les sièges situés à proximité des issues de secours.

Article 9. Bagages

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

L'achat d'un billet d'avion Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li donne droit à l'utilisation de franchises bagages (cabine et soute) qui sont définies lors de la réservation du billet, qui peuvent être différentes :

- Selon l'aéroport d'origine et de destination
- Selon les conditions tarifaires
- Selon la nature des bagages

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

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li se réserve le droit de refuser tout bagage qui ne serait pas soigneusement conditionné et / ou qui pourrait représenter un risque quelconque pour la sécurité du vol, des personnels, des passagers, de l'aéronef.

Article 10. Bagages supplémentaires

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

Ce service n'est ni remboursable, ni cessible. Il est uniquement modifiable en cas de changement de vol opéré par Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li. Si le passager n'utilise pas l'intégralité de sa franchise supplémentaire, il ne pourra prétendre au remboursement de la part de Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li de l'excédent non utilisé.

Article 11. Conditions de transport des animaux

Il relève de la responsabilité des passagers de s'informer des conditions phytosanitaires d'acceptation des pays de destinations.

- Le transport des animaux n'est possible qu'en cabine.
- Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li ne transporte que des chiens et des chats, dont l'âge minimum est de 3 mois, et dont le poids, sac de transport compris, est de 8kg maximum.

- Le contenant doit être homologué pour le transport aérien, les cages ne sont pas autorisées, uniquement des sacs souples.
- L'ajout d'un animal doit être précisé dès la réservation du billet dans la mesure du possible, et jusqu'à 48h avant le départ.
- L'emport d'un animal est facturé 50€ par vol. limité à un animal maximum par passager.
- Les animaux ne peuvent pas être considérés dans la franchise cabine ni considérés comme un bagage supplémentaire
- Les animaux doivent être accompagnés d'un passeport contenant les données sur les vaccinations contre la rage et autres informations de santé. Le carnet de santé doit être à jour et présenté à l'enregistrement.
- Le transport d'animaux dits « supports émotionnels » n'est pas autorisé.

Le transport d'animaux n'est autorisé qu'à la seule condition que le passager assume l'entière responsabilité de l'animal transporté.

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li ne pourra pas être tenu responsable des blessures, pertes, retards, maladies ou décès de l'animal, en dehors d'une imprudence délibérée de la part du transporteur. Les passagers voyageant avec de tels animaux, sont tenus de rembourser à Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li tous les frais et dommages résultant d'une action de leur animal.

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

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

Section 12.01 Indemnisation en cas de décès ou de blessure

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

Section 12.02 Versement d'avances

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

Section 12.03 Retard des passagers

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

Section 12.04 En cas de retard des bagages

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

Section 12.05 Destruction, perte ou détérioration des bagages

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

responsabilité plus élevée en faisant une déclaration spéciale au plus tard au moment de l'enregistrement et en acquittant une redevance supplémentaire.

Section 12.06 Plaintes concernant des bagages

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

Section 12.07 Responsabilité respective du transporteur avec lequel un contrat a été conclu et du transporteur effectif

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

Section 12.08 Délais de recours

Toute action en dommages et intérêts doit être intentée dans les deux ans suivant la date d'arrivée de l'avion, ou suivant la date à laquelle l'avion aurait dû atterrir. Base des règles susmentionnées : Les règles décrites ci-dessus reposent sur la convention de Montréal du 28 mai 1999, mise en œuvre dans l'Union Européenne par le règlement (CE) n°2027/97 (tel que modifié par le règlement (CE) n° 889/2002) et par la législation nationale des États membres. Ce résumé ne saurait être utilisé à des fins d'indemnisation, ou d'interprétation des dispositions des règlements applicables et/ou de la convention de Montréal.

Article 13. Formalités légales, administratives et sanitaires

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

Il est de sa responsabilité de vérifier les formalités d'entrée et de séjour auprès de l'ambassade et du consulat de son pays de destination ou de correspondance. A cet effet, nous invitons les clients à consulter les sites suivants : Site : www.douane.gouv.fr – <https://www.traveldoc.aero/>
Conseils aux voyageurs : www.diplomatie.gouv.fr

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

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li ne saurait être tenue pour responsable des pertes ou frais que le client pourrait subir en cas de non-respect de la réglementation en vigueur dans les États de départ, de destination et de transit.

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li se réserve le droit de refuser le transport de tout passager qui n'est pas en règle avec les autorités locales du pays de départ, de transit et de destination pour les formalités administratives, de police, de douane ou de santé. Il est de la responsabilité du client de s'assurer qu'il est en conformité avec les formalités sanitaires (vaccin fièvre jaune, Covid19, etc....) des états de départ, de destination et de transit.

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

Article 14. Droit de refuser le transport

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li peut refuser le transport du passager et/ou de ses bagages, à tout moment du processus d'enregistrement et/ou d'embarquement, et/ou de transit, dans les situations suivantes :

- L'état physique ou mental du passager, également si sous effet de consommation d'alcool, prise de drogues ou de médicaments, peut mettre en péril la sécurité du vol, des autres passagers, de l'aéronef et/ou du personnel navigant.
- Comportement inapproprié du passager, tel que l'usage d'un langage abusif, menaçant ou insultant envers les autres passagers, le personnel d'escale ou le personnel navigant, ou toute autre action pouvant mettre en péril la sécurité, le bon déroulement et/ou le confort du vol
- Toute action préalablement citée, commise par le passager, ayant eu lieu sur un précédent vol Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li, ou l'une de ses compagnies partenaires.
- Refus de se soumettre aux contrôles d'identité ou de sécurité des autorités nationales et/ou aéroportuaires.
- Non présentation des documents obligatoires pour le transport du passager
- Non respect de l'heure limite d'enregistrement ou de l'heure limite d'embarquement.
- Billet n'ayant pas été payé intégralement, et/ou refus de l'application d'un supplément tarifaire, notamment dans le cadre de bagages supplémentaires ou de dépassement de la franchise autorisée.
- Pas en mesure de présenter les justifications en lien avec une éventuelle réduction tarifaire.

En cas de refus d'embarquement, Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li a le droit de refuser le transport du passager, qui ne pourra demander aucune forme de dédommagement, compensation ou remboursement de son billet (sauf de toutes les taxes passagers imposées par l'aéroport et les autorités, perçues par Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li).

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

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

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

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li peut être amenée à vérifier l'identité du Client afin de sécuriser le traitement de sa demande. Pour une information plus détaillée des pratiques de Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li relatives aux données personnelles, la politique de protection des données personnelles est accessible sur le Site.

Article 16. Conditions d'utilisation du site

Section 16.01 Utilisation des cookies

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

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li utilise ces cookies afin de faire correspondre au maximum les informations de notre site aux préférences en tant que visiteur et client. Chaque utilisateur peut, à n'importe quel moment, arrêter l'utilisation des cookies en modifiant le paramètre correspondant de son navigateur web.

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

Section 16.02 Utilisation par l'Utilisateur

Toute violation des Conditions générales de Vente par l'Utilisateur autorise Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li à clôturer son Compte sur le Site sans préjudice des indemnités qui pourraient être réclamées.

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

La navigation sur le Site relève de la seule responsabilité des utilisateurs. Le client s'engage à garantir et indemniser Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li, contre tout dommage, plainte ou demande émanant de tiers suite à l'utilisation du Site, y compris les honoraires d'avocats et frais de justice.

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

Article 17. Propriété intellectuelle

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

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

Article 18. Conditions d'utilisation du site: Responsabilité

Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li ne saurait être tenu responsable du contenu des informations personnelles délivrées par vos soins. D'autre part, Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li ne saurait être tenue responsable de tous dommages indirects, tels que la perte de profits, d'un marché, d'une chance, du fait de l'utilisation de notre site. Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li ne saurait également être tenue responsable du contenu, des données, des produits et informations diverses proposés sur des sites tiers à partir desquels des liens hypertextes sont créés vers le site www.fly-li.com

Article 19. Informations légales

Section 19.01 Société éditrice

Fly-Li Mayotte

SAS, Société par actions simplifiée au capital de 10 000€, enregistré au RCS de MAMOUDZOU sous le numéro 980 437 370, code APE 51.10Z

Directeur de la publication : Samuel VIVARES

Section 19.02 Service relation clientèle

Service client Fly-Li : serviceclient@fly-li.com

Section 19.03 Hébergeur du site

Wix online platform Limited. 1 grant's Row, Dublin, Ireland.

Article 20. Litiges

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

Toutes réclamations ou actions intentées à l'encontre de Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li doivent être faites par écrit à :

- Par courrier : Fly-Li Mayotte, Service Client, Centre d'Affaires Kawéni - Impasse Maharadja, 97600 Mamoudzou
- Par mail à : serviceclient@fly-li.com

Toutes réclamations ou actions intentées à l'encontre de Lipican Aer sous la marque commerciale Fly-Li doivent être faites dans un délai maximum de :

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

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