Condicions generals de venda

Índex

Preàmbul 2

Article 1 **Definicions** 2

Article 2 **Reserva** 4

Article 3 **Bitllets** 4

Article 4 **Tarifes, càrrecs, impostos i taxes** 5

Article 5 **Condicions de pagament** 5

Article 6 **Transferibilitat** 6

Article 7 **Modificació del bitllet** 6

Article 8 **Cancel·lació, Reitinerari, Retard** 6

Article 9 **Reemborsament** 6

Article 10 **Equipatge** 7

Article 11 **Facturació – Documents de transport** 9

Article 12 **Passatgers amb necessitats especials** 9

Article 13 **Responsabilitats i danys** 10

Article 14 **Reclamacions – Mediació turística** 11

Article 15 **Protecció de dades personals** 11

–– oOo ––

En vigor des de l'1 d'abril de 2025

Preàmbul

Aquests Termes i Condicions Generals de Venda s'apliquen als vols operats per Chalair Aviation. Estableixen els termes i condicions de venda i les tarifes aplicables als serveis prestats per Chalair en les seves rutes programades.

Suplementen les nostres Condicions Generals de Transport, que estableixen les condicions de transport i que us convidem a consultar.

Article 1 Definicions

Els termes utilitzats en aquestes Condicions Generals de Venda tenen els significats següents:

«**El Transportista**» es refereix a CHALAIR AVIATION, una societat anònima simplificada, inscrita al Registre de Comerç i Societats de Caen amb el número 447 825 100, amb el seu domicili social a l'aeroport de Caen-Carpiquet, 14650 CARPIQUET.

«**Passatger**» o «Vós» significa qualsevol persona, diferent dels membres de la tripulació, que tingui un bitllet i que sigui o sigui transportada en un vol amb el codi de vol de l'Transportista: CE.

«**Equipatge**» fa referència tant a l'equipatge de bodega com a l'equipatge de cabina. Es refereix a les seves pertinences i altres articles personals, embalats adequadament en maletes o altres contenidors adequats per garantir el seu transport segur en condicions normals de manipulació, que porta amb si durant el seu viatge. Llevat que s'especifiqui el contrari, aquest terme fa referència tant al seu equipatge facturat com a l'equipatge no facturat.

«**Equipatge de mà o equipatge no facturat**» significa qualsevol equipatge que pertanyi al passatger i que no sigui equipatge facturat, que el passatger pot conservar a la cabina. Aquest equipatge continua sent responsabilitat del passatger durant tot el viatge.

«**Equipatge facturat**» significa l'equipatge del qual el transportista és responsable i per al qual el transportista ha emès una etiqueta d'equipatge o «TAG».

«**Bitllet**» significa el contracte de transport personal i intransferible del passatger, ja sigui en forma de «bitllet individual o de grup» —que pot anar acompanyat d'una etiqueta d'equipatge o TAG per a l'equipatge facturat — o per un mitjà equivalent en forma intangible, inclosa la forma electrònica, emès o autoritzat per l'Transportista o per un agent acreditat. Inclou els cupons de vol i és emès pel Transportista o per un agent autoritzat.

«**Targeta d'embarcament**» significa el document obligatori que permet a un passatger embarcar en un avió que opera un vol. Aquest document l'emet el transportista o els nostres representants a l'aeroport.

«**Condicions de tarifa**» significa els termes i condicions aplicables a una tarifa, tal com els determina el Transportista.

«**Convenció**» significa, segons el cas:

a la Convenció per a la Unificació de Certs Reglaments Relatius al Transport Aeri Internacional, conclosa a Varsòvia el 12 d'octubre de 1929 (d'ara endavant, la Convenció de Varsòvia),

b la Convenció de Varsòvia modificada pel Protocol de la Haia de 28 de setembre de 1955,
c la Convenció Suplementària a la Convenció de Varsòvia per a la Unificació de Certs Reglaments Relatius al Transport Aeri Internacional Realitzat per una Persona Distinta de l'Transportista Contractat, Guadalajara (1961),
d la Convenció per a la Unificació de Certs Reglaments Relatius al Transport Aeri Internacional, conclosa a Mont-real el 28 de maig de 1999 (la Convenció de Mont-real),
e la Convenció de Varsòvia, tal com ha estat modificada pels Protocols de Montreal 1, 2 i 4 (1975).

«**Cupó**» significa un cupó electrònic que porta el nom del Passatger que ha de viatjar, en ordre seqüencial, en un segment de vol especificat en un bitllet. Això significa que el Passatger ha de viatjar en l'ordre indicat al seu bitllet.

«**Dany**» significa qualsevol dany que resulti o es derivi del transport efectuat pel Transportista o altres serveis relacionats que tingui lloc durant el servei de transport aeri, incloent-hi, en particular, la mort, les lesions o els danys corporals causats a un Passatger, així com la pèrdua total o parcial, el robatori, qualsevol altre dany o retard del seu equipatge.

«**DDR**» significa el Dret de Tiratge Especial tal com el defineix el Fons Monetari Internacional (FMI), el valor del qual és determinat periòdicament per l'FMI.

«**Escales**» són els punts, diferents dels punts d'origen i destinació, que s'indiquen al bitllet o que figuren a les nostres taules horàries com a escales programades a l'itinerari.

«**Etiqueta d'equipatge**» o «ETIQUETA» significa el document que emet el Transportista exclusivament amb la finalitat d'identificar l'equipatge facturat.

«**Força major**» significa circumstàncies extraordinàries i imprevisibles alienes al control de la part que les invoca, que no s'haurien pogut evitar malgrat haver pres totes les precaucions degudes.

«**Termini d'acreditació**» o «HLE» significa el termini establert pel Transportista, abans del qual el Passatger ha de tenir en possessió la seva targeta d'embarcament i, si s'escau, haver facturat l'equipatge en un taulell de facturació aprovat pel Transportista o els seus representants en un aeroport. També és el termini màxim en què el Passatger ha de pagar qualsevol taxa relacionada amb l'equipatge facturat i, si s'escau, les taxes per excés d'equipatge.

«**Dies**» s'entén per dies naturals, que comprenen els set dies de la setmana. En el cas d'una notificació, no es compta el dia de l'enviament.

«**Itinerari de viatge**» significa el document emès pel Transportista al Passatger, que s'envia per correu electrònic quan s'emet el bitllet electrònic. Inclou el nom del Passatger i els detalls del vol.

«**Número de reserva**» significa el número assignat pel Transportista al Passatger per identificar qualsevol reserva de vol feta pel Passatger i confirmada pel Transportista.

«**Passatger amb mobilitat reduïda**» significa qualsevol persona la mobilitat de la qual està limitada a l'hora d'utilitzar el transport a causa d'una discapacitat física, una discapacitat intel·lectual, l'edat o qualsevol altra causa de discapacitat, i la situació de la qual requereix que rebi una atenció adequada i que tots els serveis prestats als altres passatgers s'adaptin a ella.

«**Reglament CE**» significa el Reglament (CE) núm. 2027/97 del Consell, de 9 d'octubre de 1997, sobre la responsabilitat dels transportistes aeris en cas d'accidents.

«**Reglament sobre els drets dels passatgers**» ' significa el Reglament (CE) núm. 261/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 11 de febrer de 2004, pel qual es estableixen regles comunes sobre compensació i assistència als passatgers en cas de denegació d'embarcament i d'anul·lació o gran retard dels vols, i es deroga el Reglament (CEE) núm. 295/91.

«**Reglament sobre els drets dels passatgers amb discapacitat**» Reglament (CE) núm. 1107/2006 del Parlament Europeu i del Consell, de 5 de juliol de 2006, relatiu als drets de les persones amb discapacitat i de les persones amb mobilitat reduïda en els viatges aeris (Text rellevant per a l'EEE).

«**Reserva confirmada**» significa una reserva registrada en el sistema de reserves del Transportista o de l'Agent Acreditat, que dona lloc a l'emissió d'un bitllet vàlid que estableix el dret del Passatger a transport aeri en un vol que estigui realment programat o operat.

«**Lloc web**» significa el lloc web www.chalair.fr, que està disponible per als Passatgers per fer reserves en línia.

«**Tarifes**» s'entén la tarifa per a un trajecte reservat pel Passatger, en una classe de reserva determinada, per a rutes, vols i, si s'escau, dates específiques.

«**Tarifa sense impostos**» o «tarifa amb impostos exclosos» significa la tarifa que s'aplica al Passatger, excloent-ne els impostos i les taxes de reserva.

«**Taxes**» fa referència a les taxes, impostos i contribucions imposats per un govern, un operador aeroportuari o qualsevol altra autoritat, tal com es defineix a l'article 4 següent.

«**Vol**» significa un viatge únic entre dos punts (punt de sortida i punt d'arribada).

Article 2 Reserva

Els bitllets es poden reservar d'una de les maneres següents:

- Directament al nostre lloc web www.chalair.fr: es poden fer reserves per a diversos passatgers per reserva, incloent-hi adults i nens; els adults poden anar acompanyats d'un lactant (un nen de més de 7 dies i menys de dos anys) que viatja a la seva falda, subjecta a les quotes aplicables al tipus d'aeronau utilitzada;

- Per telèfon a través del nostre centre d'atenció al següent número: (+33) (0) 892 700 499 (0,40 € per minut, IVA inclòs)

- A través de l'agència de viatges o de l'agent de viatges en línia que trieu.

La reserva del vol es confirma mitjançant l'emissió d'una referència de reserva. Tingueu en compte que aquesta només és vàlida durant un període limitat (com a reserva provisional) fins que s'hagi confirmat el pagament i s'hagi emès el bitllet.

Article 3 Bitllets

La confirmació d'una reserva de vol comporta l'emissió d'un bitllet en forma de reserva electrònica emesa per Chalair. Només emetem bitllets electrònics.

El bitllet constitueix prova del contracte de transport.

Un bitllet és vàlid exclusivament per al passatger i el vol que s'hi especifiquen, subjecta a les disposicions dels articles 6 i 7 d'aquestes Condicions Generals de Venda.

És responsabilitat del Passatger assegurar-se que la Referència de reserva i el recordatori de viatge romanguin en la seva exclusiva possessió.

Quan el Passatger viatja amb una tarifa reduïda o una tarifa subjecta a condicions especials, haurà de poder demostrar la validesa i la legitimitat d'aquesta tarifa en qualsevol moment.

Article 4 Tarifes, càrrecs, impostos i taxes

Les tarifes de l'Transportista vigents a la data d'avui són les següents:

- **Categoria Flex**: canvis i reserves noves gratuïts – reemborsament gratuït, excepte les taxes de servei.
- **Categoria Semi-Flex:** canvis permesos abans de la data del vol, subjectes a una tarifa. Bitllet no reemborsable.
- **Categories Eco i Promo:** les tarifes no són canviables ni reemborsables.

Els nadons i els infants tenen dret a un descompte en funció de la tarifa seleccionada: consulteu les condicions de la tarifa.

Les tarifes s'apliquen únicament al transport des de l'aeroport d'origen fins a l'aeroport de destinació, tret que s'indiqui el contrari. No inclouen el transport entre aeroports i terminals en ciutat, tret que el transportista ofereixi aquest transport terrestre sense cap cost addicional.

Totes les taxes, impostos o càrrecs imposats per un govern, qualsevol autoritat o un gestor aeroportuari, així com totes les taxes, impostos i, en particular, els recàrrecs d'assegurança, els recàrrecs de combustible i l'IVA corresponent, són a càrrec del Passatger i s'afegeixen a les tarifes que cobra el Transportista. L'import d'aquests càrrecs, impostos o taxes addicionals es comunica al Passatger en el moment de la reserva. S'han de pagar en la moneda del país on es va comprar el Bitllet.

Article 5 Condicions de pagament

Les tarifes, així com els impostos, taxes i recàrrecs relacionats amb la reserva, s'han de pagar íntegrament en el moment de la confirmació de la reserva.

El pagament es realitza de la manera següent:

- Reserva directa al nostre lloc web: pagament amb targeta de crèdit. El pagament és totalment segur gràcies al xifratge de dades a través de la nostra plataforma de pagament en línia Ingenico-Ogone;

- Reserva per telèfon: pagament amb targeta de crèdit. El Passatger proporcionarà la El teleoperador demana les dades de la targeta de crèdit del client, inclosa la data de caducitat. La transacció s'autoritza a través de la plataforma de pagament en línia Ingenico-Ogone.

Article 6 Transferibilitat

El contracte de transport subscrit entre l'Transportista i el Passatger és intransferible.

Article 7 Modificació del bitllet

Un bitllet és vàlid exclusivament per al passatger i pel vol especificat en el mateix. Els

bitllets no es poden modificar excepte en les condicions següents:

- Només per a bitllets emesos sota les categories de tarifa **Flex** i **Semi-Flex**.

Els canvis es poden fer a www.chalair.fr i a través del centre d'atenció telefònica de l'aerolínia.

Article 8 Cancel·lació, Reitinerari, Retard

Farem tot el possible per transportar-vos a vós i el vostre equipatge sense demora.

Tanmateix, els horaris que figuren al bitllet no són contractualment vinculants per a l'Transportista, que pot veure's obligat a retardar o fins i tot cancel·lar vols, en particular a causa de la disponibilitat de franges horàries de vol i per motius de seguretat.

En aquests casos, se li pot exigir al Passatger que viatgi amb els serveis d'una altra companyia aèria o per qualsevol altre mitjà de transport.

Les condicions de transport per al Passatger en els casos esmentats s'estableixen a l'article X.2 de les nostres Condicions Generals de Transport.

Article 9 Reemborsament

1 – Reemborsament en cas d'anul·lació i/o retard excessiu

En cas d'anul·lació o retard excessiu d'un vol respecte de l'horari previst, i si el passatger no pot acceptar cap solució alternativa que ofereixi el Transportista, l'import del reemborsament serà:

- Igual a la tarifa pagada si no s'ha utilitzat cap part del bitllet;

- Almenys igual a la diferència entre la tarifa pagada i la tarifa corresponent a la part del viatge no completada en relació amb la ruta indicada al bitllet, si s'ha utilitzat part del bitllet.

2 – Altres casos de reemborsament

(a) Quan, d'acord amb aquestes Condicions Generals de Venda, el Passatger tingui dret a un reemborsament del Bitllet per motius diferents dels esmentats a l'article IX.1 anterior, i quan el Passatger no pugui acceptar cap solució alternativa oferta pel Transportista, l'import del reemborsament serà equivalent a:

- la tarifa pagada, menys qualsevol despesa d'administració o cancel·lació, si no s'ha utilitzat cap part del bitllet. utilitzat; - la diferència entre la tarifa pagada i la tarifa aplicable al trajecte realitzat per al qual s'ha utilitzat el bitllet, menys les despeses d'administració o de cancel·lació, si s'ha utilitzat alguna part del bitllet.

En aquestes circumstàncies, si el bitllet adquirit és un bitllet d'anada i tornada però el passatger només utilitza el trajecte d'anada i desitja ser reemborsat pel trajecte de tornada, s'aplicarà la tarifa d'«anada senzilla» al trajecte realitzat.

(b) No es farà cap reemborsament quan els bitllets s'especifiquin com a «no reemborsables».
(c) El Passatger també tindrà dret a un reemborsament de totes les taxes, impostos i recàrrecs que el Transportista no hagi pagat encara al govern o a qualsevol altra autoritat.

3 – Procediments de reemborsament

La sol·licitud de reemborsament s'ha de fer per escrit al departament d'atenció al client de l'empresa. El El reemborsament es tramitarà a través de la plataforma de pagament en línia i el crèdit s'emetrà a la targeta bancària utilitzada per al pagament inicial del bitllet.

Article 10 Equipatge

1 – Equipatge facturat

Quan el bitllet inclogui una peça d'equipatge facturat, els passatgers tenen dret a la següent franquícia gratuïta:

- 1 peça d'equipatge per persona;
- El pes total no ha de superar els 23 quilograms;
- Les dimensions totals, calculades com la suma de les tres dimensions (L + A + H), no han de superar els 158 cm.

Certs articles, tot i que no compleixen tots els criteris esmentats anteriorment, s'accepten igualment dins de l'equipatge gratuït en lloc d'una peça d'equipatge:

- 1 bossa de golf;
- Per a un passatger amb mobilitat reduïda: 1 cadira de rodes plegable, o 1 parell de crosses, i/o un aparell ortopèdic.

Si l'equipatge d'un passatger supera qualsevol dels límits anteriors, el transportista pot, a la seva discreció, acceptar-ne el transport, sempre que es pagui un recàrrec addicional de 5 € per cada quilogram que superi la franquícia.

Certs articles d'equipatge de mides excessives es facturen directament com a equipatge en excés a una tarifa plana de 60 €, independentment del pes i el volum: això s'aplica a bicicletes, taules de surf o de windsurf.

Sempre que puguin ser transportats en el tipus d'aeronau utilitzada. Els passatgers s'han d'assegurar d'això amb antelació.

Les Condicions de transport per al bagatge i la llista d'articles no permesos com a bagatge s'estableixen a l'article 8 de les nostres Condicions generals de transport.

El Passatger ha de facilitar el seu nom i les dades de contacte, o qualsevol altra forma d'identificació personal, en tot l'equipatge facturat abans que sigui acceptat pel Transportista.

2 – Equipatge de mà

Cada Passatger pot portar una peça estàndard d'equipatge de mà no facturat a la cabina com a equipatge de mà.

Per ser acceptat com a equipatge de mà, aquest article no ha d'excedeix les dimensions següents:

- una peça d'equipatge de mà per passatger;
- un màxim de 6 a 10 quilograms per peça de bagatge de mà, segons el tipus d'aeronau utilitzada
- Dimensions màximes: 55 cm × 35 cm × 25 cm, incloent-hi butxaques, rodes i nanses

Qualsevol equipatge que l'Transportista consideri que té un pes o una mida excessius no s'acceptarà a la cabina i s'haurà de facturar com a equipatge facturat, sempre que encara sigui possible fer la facturació.

No obstant això, el Transportista pot, en circumstàncies excepcionals i a la seva discreció exclusiva, acceptar el transport a la cabina d'articles que no compleixin les condicions anteriors però que no siguin aptes per al transport a la bodega (per exemple, instruments musicals). Aquesta autorització només es pot confirmar en el moment del facturament.

3 – Animals petits, gossos pigall

Les condicions de transport per a animals petits (només gossos i gats) i gossos pigall són les establertes a l'article 9 de les nostres Condicions Generals de Transport.

A la cabina, el pes dels animals transportats, així com el pes del seu transportador i del seu menjar, no s'inclou en la franquícia de bagatge del passatger. El pes total no ha d'excedeix els 8 kg (incloent-hi el transportador i l'animal), i les dimensions del transportador no han de superar els 115 cm. Tingueu en compte que les gàbies per a mascotes no estan permeses als nostres vols.

Aquestes restriccions no s'apliquen als gossos pigall; aquests animals es poden transportar gratuïtament (si us plau, poseu-vos en contacte amb la nostra oficina de reserves per fer una sol·licitud).

Els animals transportats a la cabina no han de causar molèsties als altres passatgers, i els passatgers hauran de pagar una tarifa plana de 50 € per viatge.

El transport d'animals a la bodega està subjecte a autorització, en funció del tipus d'aeronau. Les sol·licituds s'han de fer al nostre departament de reserves com a mínim 48 hores abans de la sortida. La tarifa plana s'estableix en 100 € per viatge.

Article 11 Facturació – Documents de transport

Per embarcar en un aeroplàn, el Passatger ha d'arribar amb suficient antelació per completar les formalitats de sortida i el registre a la taquilla de facturació de l'Operador.

El termini d'acreditament (HLE) es comunica al Passatger en confirmar la seva reserva i s'especifica a la Nota de viatge.

Durant el registre d'embarcament, només es permetrà l'embarcament al Passatger si presenta un dels documents d'identitat següents, també per als nens:

- un passaport o un document d'identitat
- un permís de conduir francès vàlid o un permís de residència emès per França, que inclogui una fotografia recent

No es permetrà a cap passatger embarcar en un avió de CHALAIR si no pot presentar aquest document justificatiu durant el facturament.

La denegació de l'embarcament a un passatger per no presentar els documents justificatius esmentats no dona dret al passatger afectat a cap compensació ni reemborsament, sinó només a l'aplicació normal de les condicions de la tarifa pel que fa als canvis o reemborsaments.

Article 12 Passatgers amb necessitats especials

Els passatgers amb necessitats especials poden fer la reserva a través del nostre centre d'atenció telefònica (al (+33) 892 700 499). També han d'especificar les seves necessitats especials en el moment de fer la reserva. En cas contrari, no es podrà garantir la seva embarcació fins que es presentin a la facturació (subjecta a les quotes d'acceptació).

Si no és possible el facturament, s'aplicaran les condicions de reemborsament estàndard aplicables al tipus de bitllet reservat, incloses les penalitzacions.

Els passatgers amb necessitats especials no podran seure a prop de les sortides d'emergència de l'aeronau.

El transportista no pot atendre els passatgers el grau de discapacitat dels quals els impedeix ser totalment independents a bord de les nostres aeronaus, tret que aquestes persones viatgin amb un altre passatger.

Per a cada tipus d'aeronau operada per l'aerolínia, hi ha un nombre màxim legal dels anomenats «passatgers amb necessitats especials», definit per la seva capacitat per moure's i reaccionar en cas d'una evacuació d'emergència. A més, als passatgers següents no se'ls permet viatjar en determinats tipus d'aeronaus de la nostra flota:

- Passatgers que no poden moure's ni en el pla horitzontal ni en el vertical (WCHC);
- Passatgers en llitera;
- Passatgers que necessiten viatjar amb les cames esteses;

- Passatgers amb afeccions respiratòries que requereixen subministrament d'oxigen.

Quan sigui necessari, si la condició mèdica del passatger ho justifica, en el moment de l'embarcament es podrà sol·licitar un certificat mèdic que confirmi que el passatger està en condicions per viatjar per via aèria.

Cadires de rodes:

Les cadires de rodes plegables s'transportaran gratuïtament, a més de l'equipatge permès estàndard del passatger, si aquest té mobilitat reduïda. Per a les cadires de rodes amb bateria, només s'accepten bateries de cel·la seca.

Hi ha assistència disponible a l'aeroport per als passatgers que no poden caminar sense ajuda, pujar les escales de la passarel·la d'embarcament o recórrer llargues distàncies, sempre que aquesta assistència s'hagi sol·licitat en el moment de fer la reserva.

Infants, menors no acompanyats:

Els infants de més de 7 dies i menys de dos anys en la data del transport han de viatjar a la falda del passatger adult que els acompanya i han d'anar subjectats amb un arnès de seguretat infantil durant l'enlairament, l'aterratge i en cas de turbulències.
Chalair només accepta un lactant per vol als seus avions Beechcraft 1900. Els lactants
de menys de 7 dies no poden viatjar.

Els infants de més de dos anys han d'ocupar el seu propi seient i pagar la tarifa infantil.

Qualsevol infant de més de 4 anys però menys de 12 pot ser acceptat a bord dels nostres vols per viatjar sense acompanyant, sempre que s'hagi especificat en el moment de fer la reserva (UM, menor no acompanyat) i només en vols operats amb tripulació de cabina. No s'accepten menors no acompanyats (UM) als nostres vols operats amb avions Beechcraft 1900.

Les reserves de bitllets per a nens de 4 anys o més no es poden fer a través del nostre lloc web. Podeu fer una sol·licitud a través de la nostra oficina central de reserves.

Tots els menors han de tenir un document d'identitat amb fotografia vàlid.

Per als nens, és obligatori presentar el següent en fer el check-in: un document oficial que acrediti l'edat del menor (passaport o targeta d'identitat nacional). En el cas d'un menor no acompanyat (UM), cal que proporcioneu els noms i les adreces de les persones a qui es lliurarà el menor en arribar al check-in, i que presenteu el formulari UM degudament emplenat (disponible al nostre lloc web).

Dones embarassades:

Les dones embarassades són acceptades fins a les 28 setmanes de gestació sense certificat mèdic. Entre les 28 i les 32 setmanes, caldrà un certificat mèdic en el moment de la reserva, que especifiqui l'etapa de l'embaràs, l'estat de salut i l'absència de risc de part prematur (el certificat ha de tenir menys de 7 dies). A partir de les 32 setmanes, no es permet viatjar als nostres vols de Chalair Aviation.

Article 13 Responsabilitats i danys

Les condicions que regulen la responsabilitat del Transportista pel que fa als Danys derivats o relacionats amb el transport aeri o amb altres serveis auxiliars prestats pel

Transportista en relació amb el transport aeri, es recullen a l'article XIV de les Condicions Generals de Transport.

S'assenyala que el transport prestat pel Transportista està subjecte a les normes i límits de responsabilitat establerts per la Convenció i el Reglament de la CE.

Article 14 Reclamacions – Mediació turística

Per a qualsevol reclamació, el passatger ha de contactar directament amb el Servei d'Atenció al Client de Chalair Aviation a través del lloc web de l'empresa o per correu electrònic a serviceclient@chalair.fr
Si la resposta proporcionada pel Servei d'Atenció al Client de Chalair no es considera satisfactòria, el passatger pot adreçar el cas al Defensor del Turista i del Viatger, els contactes i els procediments per presentar una reclamació dels quals estan disponibles al lloc web www.mtv.travel

Article 15 Protecció de dades personals

Es demana als passatgers que proporcionin determinats dades personals, com ara cognom, nom, adreça de correu electrònic, número de telèfon i data de naixement, per tal de garantir la correcta finalització de la compra del bitllet. No se li demanaran al passatger dades innecessàries. En proporcionar aquesta informació, el passatger accepta que Chalair Aviation, l'aerolínia, pugui conservar aquestes dades per tal de facilitar-les als seus subcontractistes i/o a les autoritats, incloses les responsables de la lluita contra el terrorisme i altres delictes transnacionals greus. D'acord amb l'article L.232-7 del Codi de Seguretat Interior, l'informem que les companyies aèries estan obligades a transmetre les dades de reserva, facturació i embarcament dels seus passatgers (PNR/API) a les autoritats franceses, d'acord amb els procediments de tractament i per a les finalitats establertes en el Decret núm. 2014-1095 de 26 de setembre de 2014, modificat pel Decret núm. 2018-714 de 3 d'agost de 2018.

Qualsevol compra d'un contracte de transport a l'aerolínia, una agència de viatges o un touroperador implica l'acceptació per part del passatger de la transferència de dades personals a les autoritats estrangeres competents quan aquestes les sol·licitin. L'absència d'aquests dades o qualsevol inexactitud en elles pot comportar que se li denegui al passatger el facturament, l'embarcament o l'entrada al territori estranger, sense que el transportista assumeixi cap responsabilitat.

Cada passatger té dret a accedir, modificar i oposar-se a aquesta transmissió; no obstant això, això pot comportar la cancel·lació del viatge o la impossibilitat d'obtenir serveis addicionals.

Les dades recollides per Chalair Aviation són utilitzades per l'Empresa exclusivament amb finalitats comercials. No es comuniquen a tercers, excepte als subcontractistes del Transportista, i fins i tot en aquest cas, només amb finalitats comercials. Aquestes dades són emmagatzemades i utilitzades pel Transportista d'acord amb la legislació francesa i europea, en particular la Llei núm. 78-17 de 6 de gener de 1978, coneguda com la «Llei de protecció de dades», i el Reglament general de protecció de dades (Reglament (UE) 2016/679) o «RGPD». Cada passatger té dret a accedir, rectificar o oposar-se a aquesta transferència de dades contactant ambdataprotection@chalair.fr .

Chalair Aviation no conserva registres de clients que continguin dades relatives a la compra d'un bitllet. Aquests bitllets es conserven electrònicament durant un període de 24 mesos.

Chalair Aviation utilitza la plataforma de pagament Ogone-Ingenico per als pagaments en línia. Aquesta plataforma té la certificació PCI DSS, que representa el nivell de seguretat més alt per a aquest tipus de pagament. Chalair no rep les dades completes de les targetes de crèdit utilitzades. En conseqüència, cap dels seus empleats pot accedir a les dades de les targetes de crèdit dels passatgers, i Chalair Aviation no les pot cedir a tercers.

Aquests Termes i Condicions Generals de Venda poden ser modificats en qualsevol moment per CHALAIR AVIATION.

–– oOo ––