

## INFORMATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LES RÈGLES GÉNÉRALES DE PEGASUS

Merci d'avoir consulté le site internet Pegasus

Votre accès au site internet Pegasus, son utilisation et les opérations effectuées sur ce site sont soumis aux règles et conditions d'utilisation ci-dessous. Vous serez également réputé avoir accepté les présentes règles et conditions d'utilisation en effectuant des opérations via les canaux de communication Pegasus ou par le biais d'agences de voyages pour les produits et services proposés par Pegasus. Veuillez lire attentivement les règles et conditions d'utilisation suivantes avant d'utiliser le site internet Pegasus.

- A. Toute propriété et tout droit d'utilisation concernant le site internet Pegasus appartiennent à Pegasus. Pegasus se réserve le droit de modifier toute information et/ou tout contenu figurant sur son site internet, y compris les règles générales de Pegasus et les règles de confidentialité de Pegasus, sans préavis et avec effet immédiat à compter de la publication.
- B. Toutes les informations figurant sur le site internet Pegasus et tous les droits de propriété intellectuelle qui s'y rapportent, tous les contenus audiovisuels ainsi que leur présentation et mise en page, qu'ils soient ou non considérés comme entrant dans le champ d'application des droits de propriété intellectuelle, tous les noms de domaine donnant accès au site internet Pegasus, toutes les bases de données et tous les codes logiciels du site internet Pegasus demeurent la propriété de Pegasus ou sont utilisés dans le cadre des licences émanant de tiers. Sauf autorisation de la loi, lesdits contenus, graphismes, informations et données ne peuvent pas être copiés, reproduits, modifiés ou distribués sans le consentement écrit préalable de Pegasus.
- C. Pegasus révisé régulièrement l'exactitude et l'actualité des informations publiées sur son site internet. Toutefois, les informations publiées sur le site internet peuvent être modifiées ou sujettes à différentes interprétations et/ou mises en œuvre. Par conséquent, Pegasus ne fournit aucune garantie, que ce soit expresse ou indirecte, concernant l'exactitude, l'actualité, l'intégralité du contenu de son site ni sa compatibilité avec un usage donné ou avec des informations non publiées sur ce site en ce qui concerne les informations provenant de tiers ou celles qui font l'objet d'interprétations ou de mises en œuvre différentes par des tiers. Pegasus ne s'engage pas non plus à mettre à jour ces informations.
- D. Le site internet Pegasus peut fournir des liens vers d'autres sites internet exploités par des tiers. Pegasus ne garantit ni n'implique que le contenu du site internet tiers est correct, actuel et intégral ou adapté à un usage donné ou compatible avec toute information publiée sur le site internet Pegasus. L'utilisation de sites internet tiers peut être soumise à des règles et conditions d'utilisation identifiées par ces tiers indépendamment de Pegasus. Par conséquent, Pegasus n'assume aucune obligation ou responsabilité concernant l'accès à des sites internet tiers et leur utilisation.
- E. Toutes les opérations sur le site internet Pegasus doivent être effectuées conformément aux instructions indiquées dans les pages d'opérations. Pegasus n'assume aucune responsabilité quant aux erreurs ou fautes de l'utilisateur.
- F. Votre accès au site internet Pegasus, votre utilisation du site internet Pegasus et les opérations que vous effectuez sur le site internet Pegasus sont soumis aux règles mentionnées ci-dessus, aux conditions indiquées dans la [politique de confidentialité de Pegasus](#) et dans la politique en matière de cookies figurant dans la politique de confidentialité de Pegasus ainsi qu'aux règles et conditions indiquées dans le cadre des [règles générales de Pegasus](#). Lesdites dispositions constituent une partie indissociable de vos achats et utilisations de tous les produits et services proposés par Pegasus ainsi que du contrat de transport. Sauf indication contraire énoncée ici votre accès au site internet Pegasus, votre utilisation du site internet Pegasus et les opérations que vous effectuez sur le site internet Pegasus sont soumis à la loi turque et à la compétence exclusive des tribunaux et des instances exécutives d'Istanbul (Anadolu). Les archives de Pegasus constituent des preuves écrites entre les parties conformément aux dispositions de l'article 193 de la loi turque sur la procédure civile.
- G. Le texte de règles générales de Pegasus a été rédigé en langue turque. Pour faciliter l'utilisation de son site internet, Pegasus peut publier le texte de ses règles générales dans des langues autres que le turc. En cas de conflit de contenu ou d'interprétation entre la version turque et sa traduction, le texte original en turc prévaudra.
- H. Vous pouvez trouver des informations détaillées sur la [politique de confidentialité de Pegasus](#) et les règles [générales de Pegasus](#) sous les onglets ci-dessous ou télécharger ou imprimer des textes consolidés mis à jour que vous trouverez en format PDF par le biais des liens fournis dans ce paragraphe. Pegasus se réserve tous les droits de propriété intellectuelle concernant les copies enregistrées ou imprimées de cette manière. Veuillez nous contacter pour toute question relative aux règles générales de Pegasus en vigueur à compter d'une date spécifique

## 1.1. Définitions

1.1.1. Les termes suivants, utilisés dans les conditions d'utilisation du site internet Pegasus, la politique de confidentialité de Pegasus et les règles générales de Pegasus, ont le sens qui leur est attribué dans la présente section.

- a) Billet ou billet électronique (E-Ticket) : Désigne le contrat de transport entre Pegasus et le passager, conclu par le biais des canaux de communication Pegasus ou d'agences de voyages, dans le cadre de la loi turque et des traités internationaux en vigueur, desquels la Turquie est partie prenante, et des règles générales de Pegasus. Le billet fait également office de facture. Les passagers qui souhaitent inclure les détails de leur facturation sur le billet doivent fournir les informations nécessaires à Pegasus avant la fin du processus d'émission de billets. Les détails de facturation ne peuvent pas être modifiés une fois que le billet électronique a été émis avec un visa d'approbation électronique.
- b) Bagages : Signifient, sauf indication contraire, les bagages enregistrés et les bagages cabine/à main.
- c) Enregistrement (Check-in) : Désigne les opérations que les passagers doivent effectuer pour s'enregistrer sur leur vol après l'achat de leur billet et avant l'embarquement. Les passagers sont tenus d'effectuer les opérations d'enregistrement pour qu'un siège leur soit attribué, de déposer, le cas échéant, leurs bagages enregistrés à Pegasus pour qu'ils soient transportés, d'accéder au vol et de monter à bord, conformément aux règles en vigueur de la compagnie aérienne.
- d) Produits et services supplémentaires : Signifient tous les produits et services proposés par Pegasus, autres que le vol lui-même, dans le cadre ou indépendamment d'une réservation (PNR).
- e) Agence de billetterie aéroportuaire : Il s'agit de l'unité de vente exploitée par Pegasus et/ou des tiers, fournissant des services à l'intérieur du terminal de l'aéroport pour les activités de vente et de commercialisation des produits et services Pegasus et la communication avec les passagers. Sauf indication expresse contraire, les transactions effectuées par les agences de billetterie aéroportuaires sont soumises aux règles applicables aux agences de voyages.
- f) IATA: désigne l'Association Internationale du Transport Aérien dont Pegasus est membre.
- g) Bagage cabine ou bagage à main : Il s'agit de tous les effets personnels que les passagers gardent avec eux durant le vol.
- h) Bagage enregistré : désigne le bagage que le passager remet à Pegasus lors de l'enregistrement pour son transport dans la soute de l'avion.
- i) Vol en partage de code : Il s'agit des vols réguliers opérés par un transporteur autre que celui indiqué sur le billet et pour lequel un transporteur commercial peut vendre des billets en utilisant ses propres code de désignation de vol et son numéro conformément aux accords de coopération conclus entre Pegasus et d'autres compagnies aériennes. Si la compagnie aérienne effectuant le vol est une société autre que Pegasus dans les vols à partage de code, les conditions de cette compagnie qui sont différentes des Règles générales Pegasus pourront s'appliquer.
- j) Hôte ou Passager: Il s'agit de la personne pour laquelle un billet a été émis pour voyager avec Pegasus.
- k) Forfait: La catégorie auquel un billet est affecté et qui peut se différencier des autres forfaits en fonction des produits et services supplémentaires qu'il propose en tant qu'offre groupée. Pour ses vols domestiques, Pegasus vend des billets dans le cadre de forfaits Eco, Avantage et Business Flex et pour ses vols internationaux, le forfait Super Eco en plus des trois forfaits susmentionnés .
- l) Pegasus : Signifie Pegasus Hava Taşımacılığı Anonim Şirketi, une entreprise turque créée et exploitée conformément aux lois de la République de Turquie, dont le siège social est situé à l'adresse suivante: Aeropark, Yenişehir Mah. Osmanlı Bul. No: 11/A Kurtköy 34912 Pendik İstanbul / TURQUIE.
- m) Centre d'appel Pegasus : Désigne le centre d'appel exploité par Pegasus et/ou des tiers, fournissant des services téléphoniques par le biais de coordonnées publiées sur le site internet Pegasus pour la vente et la commercialisation de produits et services Pegasus et la communication avec les passagers.
- n) Règles générales de Pegasus : Il s'agit de l'intégralité des termes contractuels applicables à tous les produits et services fournis par Pegasus, y compris les définitions figurant dans le présent texte.
- o) Politique de confidentialité de Pegasus Désigne : L'ensemble des règles couvrant les politiques de confidentialité et de cookies de Pegasus et constituant une partie des règles générales de Pegasus.
- p) Canaux de communication de Pegasus : Il s'agit du site internet Pegasus, des applications mobiles Pegasus et du centre d'appel Pegasus.
- q) Site internet Pegasus Il s'agit de tous les sites internet, sites internet mobiles, microsites internet appartenant à et/ou exploités par Pegasus, y compris, sans s'y limiter, <http://www.flypgs.com> et <http://www.pegasusairlines.com>, ainsi que le contenu accessible via les applications mobiles Pegasus.
- r) Conditions d'utilisation du site internet Pegasus : L'ensemble des règles et conditions d'utilisation mentionnées ici qui s'appliquent à toute utilisation du site internet et à toutes les transactions effectuées sur ce site internet, y compris la politique de confidentialité de Pegasus et les règles générales de Pegasus.

- s) Applications mobiles Pegasus : Il s'agit des applications mobiles Pegasus qui s'exécutent sur les plateformes iOS et Android.
- t) Pegasus BolBol : Désigne le programme de fidélité mis en œuvre par Pegasus et offrant divers avantages et offres, sous réserve des règles d'adhésion et des conditions définies dans les Règles générales de Pegasus BolBol.
- u) PNR (Passenger Name Record) ou référence de réservation : Désigne l'identifiant personnel du dossier de réservation lié à chaque transaction de vente de billets ou de blocage des prix effectuée à l'aide de l'infrastructure de réservation et de vente Pegasus, qui comprend les informations sur les passagers et les vols concernés.
- v) SHGM: Dignifie la Direction générale de l'aviation civile, l'autorité turque de l'aviation civile opérant sous les auspices du ministère turc des Transports, des Affaires maritimes et des Communications.
- w) Agence de voyage ou Agence : Désigne l'agence de voyages autorisée à vendre des produits et services Pegasus à travers ses propres points de vente, sites internet, applications mobiles ou des plateformes de vente commune.
- x) Vol régulier : Signifie des vols réguliers disponibles à la vente directe aux passagers dans tous les cas, effectués par ou au nom de Pegasus et selon les horaires annoncés par Pegasus ou de manière régulière et fréquences en intervalles spécifiques.
- y) Prix du transport : Signifie le prix total payable à Pegasus en échange de l'achat du service de vols réguliers et décrit en détail avec ses composantes tarifaires à la section 4.4 Prix du transport et classes tarifaires.
- z) Vol : Désigne tous les vols effectués sous numéro de vol Pegasus en vue du transport commercial de passagers et/ou de marchandises, y compris les vols réguliers.
- aa) Classe tarifaire : C'est la classe tarifaire du billet émis par Pegasus pouvant être soumise à différents droits en vertu des règles en vigueur de réémission et de remboursement de billets .

## 1.2. Interprétation

- 1.2.1. Les références aux articles des règles générales de Pegasus renvoient aux articles concernés des règles générales de Pegasus.

## 2. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DE PEGASUS

### 2.1. Généralités

- 2.1.1. Nous attachons une grande importance à votre vie privée. Nous sommes également conscients de l'importance que vous accordez vous-même à votre vie privée. À cet égard, la politique de confidentialité de Pegasus vise à vous informer sur les raisons et les modalités du traitement et du partage de données à caractère personnel avec des tiers. Les données à caractère personnel que vous partagez avec Pegasus par le biais des canaux de communication Pegasus ou d'autres canaux de communication et de vente sont utilisées conformément à la politique de confidentialité de Pegasus.
- 2.1.2. Nous vous recommandons de consulter la politique de confidentialité de Pegasus chaque fois que vous visitez le site internet Pegasus ou que vous utilisez les applications mobiles Pegasus car vous serez réputé avoir lu et accepté la version la plus récente de la politique de confidentialité de Pegasus chaque fois que vous utilisez notre site internet ou nos applications mobiles qui comprennent les mises à jour qui y auront été apportées jusqu'à cette date.
- 2.1.3. Vous serez également réputé avoir accepté le contenu de la politique de confidentialité de Pegasus chaque fois que vous achetez ou utilisez un produit ou un service fourni par Pegasus via n'importe quel canal de vente.
- 2.1.4. Tout litige découlant de la politique de confidentialité de Pegasus est soumis à la loi turque et à la juridiction exclusive des tribunaux et des instances exécutives d'Istanbul (Anadolu).

### 2.2. Données à caractère personnel

- 2.2.1. Pegasus agit en tant que responsable du traitement de données conformément aux dispositions de la loi n° 6698 sur la protection des données à caractère personnel et aux dispositions d'autres règlements en vigueur pertinents. Dans ce contexte, vos données à caractère personnel sont enregistrées, mises à jour et conservées dans la mesure requise pour le traitement, partagées avec des tiers en Turquie et à l'étranger et, par ailleurs, traitées conformément à la loi par Pegasus ou en son nom en tant que responsable du traitement sous réserve des dispositions mentionnées dans ce texte.

2.2.2. Pegasus peut collecter vos données à caractère personnel suivantes en fonction de votre consentement ou dans les limites autorisées par la loi en vigueur:

- Votre nom, prénom, profession, adresse, numéro de téléphone et de fax, adresse e-mail et autres coordonnées,
- Informations d'identification et de passeport,
- Détails de la billetterie et de la réservation de vol
- Informations sur la facturation et le mode de paiement,
- Informations sur la commande et l'utilisation des produits,
- Informations sur vos centres d'intérêt personnels,
- Informations communiquées à Pegasus dans le cadre de vos demandes et plaintes concernant nos produits et services,
- Informations sur votre utilisation de notre site internet, de nos applications mobiles et d'autres canaux de communication et de service,
- Vos choix et votre expérience passés relatifs à nos produits et services.

Vous pouvez accéder à des informations détaillées sur les catégories de données à caractère personnel pouvant être traitées par ou au nom de Pegasus en tant que responsable des données via le Registre de responsables des données (VERBIS) géré par la présidence du Conseil de la protection des données à caractère personnel (<https://verbis.kvkk.gov.tr/>).

2.2.3. Pegasus a le droit de traiter vos données à caractère personnel aux fins suivantes, en fonction de votre consentement exprès ou dans les limites autorisées par la loi en vigueur:

- Gérer la réservation, la billetterie, les opérations de produits et services supplémentaires et la gestion de votre compte de vol,
- Meilleure réponse à vos besoins de voyage,
- Propositions d'offres et de services de vols personnalisés,
- Créer des bases de données, établir des listes, des rapports, des vérifications, des analyses et des évaluations, produire des données statistiques, entreprendre des activités de segmentation, de profilage, de regroupement et d'enrichissement des données et partager des données avec des experts tiers à condition de respecter les règles de confidentialité,
- Analyser votre utilisation de notre site internet, nos applications mobiles et d'autres canaux de communication et de vente et personnaliser nos canaux de communication pour vous rendre un meilleur service,
- Activités de recherche et développement sur nos produits et services, ainsi que des alternatives en fonction de vos choix personnels.
- Possibilité de contact avec vous, directement ou par l'intermédiaire de prestataires de services à des fins d'étude de marché, en utilisant les coordonnées que vous aurez partagées avec nous.
- Opérations de communication marketing commerciale pour promouvoir nos produits et services, de nouveaux services, des offres de vols spéciaux et toute autre information que pourrions trouver utile et intéressante pour vous.
- Sécurité des vols, protection de la vie ou des biens de Pegasus, de son personnel, des prestataires de services et de leurs collaborateurs ou de nos passagers, se conformer à la législation applicable en ce qui concerne les règles citées dans ce paragraphe, en facilitant les déplacements de nos passagers, mener des évaluations de la sécurité et des risques et remplir les obligations légales et répondre aux demandes des organes administratifs compétents.

Vous pouvez accéder à des informations détaillées sur les catégories de données à caractère personnel pouvant être traitées par ou au nom de Pegasus en tant que responsable des données via le Registre de responsables des données (VERBIS) géré par la présidence du Conseil de la protection des données à caractère personnel (<https://verbis.kvkk.gov.tr/>).

2.2.4. Pegasus peut transférer vos données à caractère personnel aux fins indiquées aux présentes aux tierces parties classées ci-dessous qui peuvent être situées en Turquie et à l'étranger, en fonction de votre consentement ou dans les limites autorisées par la loi en vigueur:

- Partenaires commerciaux
- Employés de Pegasus, sociétés du groupe Pegasus, prestataires de services, agences de voyages agréées et autres compagnies aériennes dans le cadre de programmes d'alliance et de coopération,

- Organismes administratifs agréés en Turquie et à l'étranger, soumis aux règles de transport aérien applicables, et autres personnes et entités concernées, soumises aux obligations légales en vigueur,
- Organismes administratifs autorisés pour des raisons d'ordre public et de sécurité des vols et pour s'acquitter des obligations juridiques découlant du droit applicable dans les pays où nous opérons des vols.

Vous pouvez accéder à des informations détaillées sur la transférabilité en dehors de la Turquie ainsi que sur les groupes destinataires avec lesquels nous pouvons partager vos données à caractère personnel pouvant être traitées par Pegasus ou au nom de Pegasus en tant que responsable des données via le Registre de responsables des données (VERBIS) géré par la présidence du Conseil de la protection des données à caractère personnel. ( <https://verbis.kvkk.gov.tr/> ).

En plus des informations fournies aux articles 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3 et 2.2.4, vous pouvez accéder à des informations détaillées sur les groupes de personnes, la durée de stockage de données ainsi que les mesures de sécurité mise en œuvre lors du stockage des données via le Registre de responsables des données (VERBIS) géré par la présidence du Conseil de la protection des données à caractère personnel. ( <https://verbis.kvkk.gov.tr/> ).

2.2.5. Pegasus peut collecter vos données à caractère personnel sur le site internet, les applications mobiles et le centre d'appels Pegasus, les bureaux de vente de billets aéroportuaires, les comptoirs d'enregistrement(check-in) et les portes d'embarquement, les agences de voyage autorisées et les autres canaux de vente opérant en ligne en cas de besoin par rapport aux fins mentionnées dans la politique de confidentialité de Pegasus.

2.2.6. En contactant notre compagnie à tout moment, vous pouvez: (a) apprendre si vos données à caractère personnel sont traitées; (b) demander des informations relatives au traitement de vos données à caractère personnel, (c) apprendre l'objectif du traitement de vos données à caractère personnel et si celles-ci sont utilisées conformément à cet objectif; (d) connaître les tiers à qui vos données à caractère personnel sont transférées en Turquie et à l'étranger et les mesures techniques et administratives mises en œuvre pour les transferts de vos données à caractère personnel à l'étranger; (e) corriger vos données à caractère personnel traitées et conservées mais incomplètes ou incorrectes; (f) demander la suppression ou l'anonymisation de vos données à caractère personnel du fait que les raisons nécessitant le traitement de vos données à caractère personnel ne sont plus valables; (g) demander la communication des opérations de partage de vos données à caractère personnel avec des tiers, telles que mentionnées dans les articles g, e, f, (h) vous opposer aux résultats de toute analyse dévalorisante de vos données à caractère personnel exclusivement par l'intermédiaire de systèmes automatisés. Vos demandes peuvent nous être adressées par écrit et signées, au responsable de la protection des données, à notre siège social sis à Aeropark, Yenişehir Mahallesi, Osmanlı Bulvarı No: 11 / A Kurtköy 34912 Pendik Istanbul, Türkiye ou via la section « Contactez-nous » du site Web Pegasus ou par tout autre canal de communication indiqué dans ce texte.

2.2.7. En utilisant le site internet, les applications mobiles et tout autre canal de communication Pegasus, ou en achetant ou en utilisant l'un de nos produits ou services par le biais de tout canal de vente, vous serez réputé avoir accepté les conditions de la politique de confidentialité de Pegasus et avoir donné votre consentement à Pegasus concernant les dispositions indiquée dans ce texte.

2.2.8. Si vous entreprenez une démarche avec Pegasus pour un autre passager ou utilisateur de services, Pegasus peut traiter les données à caractère personnel que vous aurez fournies sur vous-même et la personne pour le compte de laquelle vous poursuivrez ladite démarche. Dans ce cas, Pegasus peut communiquer directement avec le passager à propos de son vol.

### 2.3. Messages électroniques commerciaux

2.3.1. Les messages de marketing électronique seront envoyés sur la base de votre consentement de contact fourni lors de la billetterie, de l'enregistrement d'un membre Pegasus BolBol ou de tout autre support Pegasus. À cet égard et sous réserve de votre consentement, vous acceptez de recevoir des messages de marketing électroniques concernant la promotion des produits et services proposés par Pegasus et ses partenaires commerciaux, de nouveaux produits et services, des offres de vols spéciaux, d'autres informations concernant votre voyage ou des informations que Pegasus peut juger utiles pour vous. Vous pouvez à tout moment décider de ne pas recevoir ces messages sur tout ou une partie de vos coordonnées en suivant les options fournies dans les messages de marketing électronique concernés.

### 2.4. Corrections

2.4.1. Si vous pensez que Pegasus détient des informations incorrectes ou incomplètes sur vos données à caractère personnel, veuillez nous contacter dès que possible. Pegasus procédera à la correction de toute information incorrecte.

2.4.2. Vous pouvez accéder à vos informations personnelles concernant votre adhésion à Pegasus BolBol ou les modifier à partir de l'onglet «INFORMATIONS PERSONNELLES» dans la page Pegasus BolBol sur le site internet Pegasus ou les applications mobiles Pegasus.

### 2.5. Sécurité

2.5.1. Pegasus attache une grande importance à la protection de la confidentialité de vos données. Tous les formulaires par lesquels vous nous soumettez des informations sont protégés par certificat SSL (Secure Sockets Layer) 128 bits, un outil qui permet de crypter la communication pendant la transmission. Lorsque vos données nous sont parvenues, elles sont protégées conformément à nos normes de sécurité et de confidentialité. Pour bénéficier du protocole SSL, votre navigateur internet doit prendre en charge SSL et les options de SSL doivent être activées dans votre navigateur internet.

2.5.2. Chaque membre de Pegasus BolBol a un nom d'utilisateur et un mot de passe qu'il/elle crée. Le "Nom d'utilisateur" est unique pour chaque membre et ne peut pas être attribué à un autre utilisateur. Le «mot de passe» est créé et connu uniquement par le membre. Les membres peuvent à tout moment changer leur mot de passe. La création et le maintien de la sécurité par mot de passe sont à la charge et sous la responsabilité de l'utilisateur. Pegasus n'assume pas de responsabilité pour les problèmes résultant de l'utilisation de mots de passe.

2.5.3. De même, il est de la responsabilité du passager ou de son agent de préserver la confidentialité des données du dossier personnel produites pour ses opérations par divers canaux de communication et de vente, ou des informations de mot de passe et d'utilisateur spécialement créées et communiquées pour les produits et services ou les campagnes promotionnelles proposés par Pegasus. D'autres personnes peuvent accéder aux détails de votre réservation si les informations relatives à votre PNR sont divulguées à des tiers.

2.5.4. Vos données sont protégées uniquement dans la mesure requise par nos processus commerciaux ou nos obligations légales. Les informations de vos cartes de crédit ne sont pas stockées sur nos serveurs.

## 2.6. Liens

2.6.1. Le site internet Pegasus contient divers liens vers des sites internet tiers pour vous permettre d'accéder à des contenus préparés par des tiers au moyen de liens hypertextes. Étant donné que Pegasus n'a aucune autorité sur les sites internet tiers liés, elle n'assume aucune responsabilité quant aux contenus de tiers. Les conditions générales du site internet Pegasus ne s'appliqueront pas lorsque vous accédez et utilisez des sites internet tiers.

2.6.2. Vous êtes entièrement responsable de votre accès, contenu, utilisation et communication vers ou via les sites internet des tiers liés. Tout transfert de données à caractère personnel à effectuer via des sites internet tiers liés sera soumis aux informations, autres notifications et règles déterminées et publiées par le tiers exploitant les dits sites internet et agissant en tant que contrôleur des données en vertu de la législation en vigueur.

## 2.7. Cookies et Applications de marketing numérique

2.7.1. Les cookies sont de petits fichiers d'informations installés sur votre ordinateur par le serveur de réseau internet par le biais de votre navigateur. Lorsqu'une connexion est établie entre le navigateur internet et le serveur, le site vous reconnaît grâce aux cookies. Les cookies visent à offrir une certaine facilité d'utilisation du site internet.

2.7.2. Il existe quatre catégories différentes de cookies en fonction de leur usage. Les cookies de session, les cookies de performance, les cookies fonctionnels et les cookies publicitaires et tiers. Les cookies de session sont des cookies temporaires qui sont installés dans le navigateur de l'utilisateur jusqu'à ce que ce dernier quitte le site internet Pegasus. Les autres cookies sont des cookies qui restent sur le navigateur de l'utilisateur tant que celui-ci ne les supprime pas. La durée de vie des cookies varie en fonction des paramètres du navigateur de l'utilisateur.

2.7.3. Pegasus utilise des cookies de session, des cookies de performance, des cookies fonctionnels et des cookies publicitaires et tiers sur son site internet.

a) Cookies de session : Les cookies de ce type sont nécessaires au bon fonctionnement du site internet Pegasus. Ces cookies vous permettent de visiter le site internet Pegasus et de bénéficier de ses fonctionnalités. Les cookies de session sont utilisés pour stocker les informations dans les pages internet et pour vous éviter de devoir saisir à nouveau vos informations.

b) Cookies de performance : Ces cookies stockent des informations sur la fréquence de consultation du site internet, les messages d'erreur pertinents reçus, la durée de la consultation et l'usage du site internet par l'utilisateur. Ces informations sont utilisées pour améliorer la performance du site internet.

c) Cookies fonctionnels : Ces cookies mémorisent les choix de l'utilisateur sur le site internet (par exemple, les sélections de ville et de date de vol) et lui en facilitent l'utilisation. Ces cookies offrent à l'utilisateur des fonctionnalités internet avancées.

d) Cookies publicitaires et tiers : Pour l'utilisation de certaines fonctions, des cookies de fournisseurs tiers sont utilisés sur le site internet Pegasus (par exemple, des cookies comprenant des dispositifs de partage sur les réseaux sociaux en matière de destinations de vols et de pages promotionnelles). On trouve également des cookies des sociétés offrant des services de suivi de publicités.

2.7.4. Les navigateurs internet sont en général prédéfinis pour accepter automatiquement les cookies. Les navigateurs peuvent être réglés pour désactiver les cookies ou pour alerter les utilisateurs lorsqu'un cookie a été envoyé sur leur appareil. Étant donné que la gestion des cookies varie d'un navigateur à l'autre, des informations détaillées peuvent être obtenues sur le site internet d'information du navigateur concerné. Pour obtenir des détails sur la façon de supprimer ou de désactiver les cookies, ou des informations générales sur les cookies, veuillez visiter la page [www.allaboutcookies.org](http://www.allaboutcookies.org).

2.7.5. Vous avez le choix d'accepter ou de refuser les cookies. Vous pouvez activer ou désactiver les cookies en modifiant les paramètres de votre navigateur internet. Pour savoir comment modifier les paramètres de votre navigateur et comment supprimer les cookies, veuillez lire les instructions de votre navigateur. Veuillez noter que lorsque les cookies sont désactivés, certaines fonctionnalités du site internet se trouveront désactivées. Vous pouvez vous renseigner sur la manière de bloquer les cookies tiers à partir des pages ci-dessous :

- [Mozilla Firefox](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Google Chrome](#)
- [Opera](#)
- [Safari](#)
- [iOS](#)

### 3. PRODUITS ET SERVICES PROPOSÉS PAR PEGASUS

#### 3.1. Services de vols réguliers et autres services

3.1.1. Pegasus propose des services de vols réguliers sur des lignes domestiques en Turquie et sur des lignes internationales au départ et à destination de la Turquie, ou qui transitent par la Turquie. Les vols réguliers sont proposés sous réserve des conditions générales définies dans les règles générales de Pegasus. Toutes les références concernant les vols réguliers nationaux dans les conditions générales de Pegasus concernent les vols réguliers opérés en Turquie.

3.1.2. Outre ses services de vols réguliers, Pegasus propose également des produits et services supplémentaires définis à la section 3.2. Certains de ces produits et services supplémentaires sont uniquement proposés dans le cadre d'un PNR comprenant au moins un vol régulier. Cependant, certains vols sont proposés indépendamment d'un vol régulier ou d'un PNR. Les produits et services supplémentaires sont sujets aux conditions générales définies dans les règles générales de Pegasus.

3.1.3. Les services de vols non-réguliers (charters) : sont fournis par Pegasus selon un accord avec un voyageur ou tout autre organisateur. Pour ces services, un contrat est conclu entre le passager et le voyageur ou tout autre organisateur concerné. Pegasus n'est pas partie prenante dans cette entreprise de service. Le transport de marchandises sur un avion Pegasus est également effectué sur la base d'un accord distinct conclu entre Pegasus et l'expéditeur. Les conditions générales définies dans les règles générales de Pegasus sont uniquement valables pour les types de services couverts dans ce paragraphe dans la mesure où elles leur sont applicables.

#### 3.2. Produits et services supplémentaires

3.2.1. Les produits et services supplémentaires proposés par Pegasus sont indiqués ci-dessous.

a) Franchise bagage supplémentaire : Sur tous les vols Pegasus, nos passagers disposeront d'une franchise de bagages enregistrés limitée en termes de nombre de pièces, de poids et de dimensions, identifiée conformément au forfait sur la base duquel leur billet est émis. Les billets émis sur la base du forfait Super Eco ne donnent droit à aucune franchise de bagages enregistrés. Les passagers peuvent acheter séparément une franchise bagage supplémentaire uniquement pour leurs bagages enregistrés également limitée en termes de nombre de pièces et de poids. Vous trouverez des informations détaillées sur la franchise bagage supplémentaire à la section 9.3. Franchise de bagages enregistrés et coût d'une franchise bagage supplémentaire.

b) Siège supplémentaire : C'est un produit séparé mis à la vente pour nos passagers qui souhaitent réserver un siège voisin du leur dans l'avion pour leur confort ou pour transporter avec eux des biens de valeur ou fragiles, des instruments de musique ou des produits similaires. Le produit "siège supplémentaire" ne peut être acheté qu'auprès du centre d'appel Pegasus. La demande et le paiement du siège supplémentaire doivent être effectués lors de la réservation du billet. Le produit "siège supplémentaire" ne peut pas être utilisé pour transporter des vêtements, de la nourriture, ou d'autres articles similaires. Le siège supplémentaire peut être acheté pour transporter un seul article qui doit voyager avec le passager. Le poids du dit article à transporter sur le siège supplémentaire ne doit pas dépasser 75 kilogrammes ni empêcher les autres passagers de voir facilement les signaux lumineux d'avertissement de la cabine situés devant eux.

c) Blocage de prix (option d'achat) Le blocage de prix est vendu en tant que produit distinct lors de la réservation du billet

et permet à un utilisateur d'acheter un billet pour un montant indiqué sur l'écran de réservation dans un délai précis. La durée et le prix de l'option sont automatiquement déterminés par le système selon que le vol régulier concerné est un vol intérieur ou international, le temps restant avant le vol régulier en nombre de jours et le nombre de passagers enregistrés dans le PNR. La durée de l'option achetée ne peut être prolongée qu'une seule fois au cours de la période, moyennant le paiement de frais relatifs à un nouveau blocage de prix et cette démarche ne peut être effectuée que via le centre d'appel Pegasus. Indépendamment du temps restant avant le vol régulier, le système n'autorisera pas le blocage de prix s'il y a huit sièges ou moins disponibles sur tout vol en rapport avec le PNR. Le produit "Blocage de prix" n'est ni annulable, ni remboursable. Le blocage de prix s'appliquera uniquement aux vols réguliers pour lesquels ce dernier a été acheté et ne sera pas valable sur d'autres vols réguliers en cas de changement de réservation. Le prix des billets sur les itinéraires internationaux est basé sur les devises USD et EUR et tout changement dans les taux de change entre la date du blocage de prix et l'achat effectif du billet sera répercuté sur le prix du billet.

d) Services spéciaux : Les services spéciaux couvrent les articles spéciaux transportables qui ne sont pas inclus dans les bagages enregistrés, les bagages de cabine ou la franchise bagage supplémentaire, ainsi que les services spéciaux qui sont fournis sur demande du passager moyennant des frais ou gratuitement. Les informations détaillées à ce sujet se trouvent à la section 9.4. Services spéciaux.

e) Café Pegasus : Dans tous les vols Pegasus, la restauration en vol est soumise à des frais supplémentaires. Le prix des produits Pegasus Café varie selon que le vol programmé est vers une destination nationale ou internationale. Les ventes de Pegasus Café dans l'avion peuvent être limitées ou ne pas être fournies pour des raisons de sécurité et la sûreté des vols ainsi que de la disponibilité des produits. Les produits de Pegasus Café peuvent être précommandés jusqu'à 24 heures avant l'heure de départ. Les passagers dont les billets sont émis dans le cadre du forfait Avantage peuvent choisir parmi les offres de produits Pegasus Café disponibles et couverts par leur forfait, sans frais supplémentaires.

f) Pegasus Flex (option de billet flexible) L'option Pegasus Flex est vendue comme un produit distinct lors de la réservation du billet et offre de la flexibilité aux passagers, leur permettant de modifier leur billet sur les vols réguliers sans pénalité, sous réserve des conditions générales définies dans cet article. Pegasus Flex n'accorde aucun droit relatif à l'annulation du billet. Le produit Pegasus Flex ne peut pas être acheté comme un produit distinct après l'émission du billet. Pegasus Flex est disponible à la vente avec le billet jusqu'à six heures avant l'heure de départ. Grâce à Pegasus Flex, les passagers peuvent modifier leurs billets pour un autre vol régulier sur n'importe quel autre itinéraire sans pénalité. Pegasus Flex offre le droit de modification de billet jusqu'à deux heures avant l'heure de départ. En cas de changement de billet moins de deux heures avant l'heure de départ, les règles de modification valables pour la classe tarifaire du billet s'appliquent et le produit Pegasus Flex est transféré sur le nouveau billet. L'option Pegasus Flex n'est plus valable une fois que le billet est converti en billet open. Si le prix du transport relatif au nouveau vol régulier est plus élevé que celui de l'ancien vol régulier, la différence de prix sera facturée au passager. Toutefois, étant donné que Pegasus Flex est un produit qui permet de modifier le billet acheté sans pénalité, aucun remboursement ne sera effectué si le coût total du vol modifié est inférieur à celui du premier vol. En cas de modification du prix du produit Pegasus Flex entre l'ancien et le nouveau vol, la différence est facturée ou remboursée au passager. Si le changement de billet est effectué par le biais du centre d'appel Pegasus ou des agences de voyages, des frais de service supplémentaires seront facturés au passager.

g) Sélection du siège payant : Dans tous les vols réguliers Pegasus, les passagers se verront attribuer automatiquement un siège lors de l'enregistrement. Il n'est pas possible de sélectionner un siège dans le cadre du processus d'enregistrement. Toutefois, les passagers peuvent acheter la sélection du siège comme un produit distinct et voyager sur le siège de leur choix. La sélection du siège n'est pas équivalente à l'enregistrement et ces passagers seront toujours tenus de s'enregistrer avant leur vol. Le prix de l'option "sélection du siège" est déterminé selon que le vol régulier concerné est un vol intérieur ou international et le temps restant avant le vol régulier en nombre de jours. Le produit "sélection du siège" peut être acheté lors de la réservation du billet ou après. Le changement de siège ne sera autorisé qu'en cas de changement de billet. Si un changement de billet est effectué par le passager, le siège sélectionné pour l'ancien vol sera automatiquement transféré sur le nouveau vol mais le transfert de siège ne sera pas effectué si le même siège sur le nouveau vol est déjà sélectionné ou a été soumis à l'enregistrement. Dans ce cas, le prix de l'option "sélection du siège" sera remboursé au passager. Les passagers munis de billets émis dans le cadre du forfait Avantage ou Business Flex peuvent choisir gratuitement entre les offres de sièges disponibles proposées dans leur forfait. Même si vous avez acheté l'option "sélection du siège", Pegasus peut vous demander de voyager sur un autre siège pour des raisons de sûreté ou de sécurité aérienne, et dans d'autres circonstances qui l'imposent. Dans ce cas, vous aurez droit au remboursement de vos frais de sélection du siège. Des informations détaillées sur la configuration des sièges des avions et les restrictions liées aux sièges situés près des issues de secours sont disponibles aux sections 6. Enregistrement (check-in) et 7. Embarquement.

h) Carte Cadeau : La carte cadeau est un produit qu'on peut acheter selon les devises et les montants fixés par Pegasus. Cette carte permet à son titulaire d'acheter des billets pour les vols réguliers ou d'autres produits ou services commercialisés par Pegasus. Une carte cadeau ne peut avoir qu'un seul titulaire. La carte cadeau ou le solde de cette carte ne sont pas transférables. La carte cadeau ne peut pas être utilisée pour les vols en partage de code dans lesquels la compagnie aérienne effectuant le vol est une société autre que Pegasus effectuant la vente. Elle ne peut pas être utilisée pour divers produits et les services tels que la réservation d'hôtel ou de voiture fournis par ou via les tiers. La carte-cadeau ne peut pas être utilisée pour le changement de billet ou pour des paiements pouvant survenir lors du changement de billet. La carte cadeau ne peut être achetée que sur le site internet et les applications mobiles Pegasus et le solde de cette carte peut être utilisé uniquement pour les paiements sur ces canaux. Le solde de la carte cadeau ne peut être utilisé que dans la devise dans laquelle la carte cadeau est émise. La carte cadeau ou son solde ne peuvent être retournés en aucune manière. La carte-cadeau peut être utilisée jusqu'à sa date d'expiration, ou à une date antérieure après l'épuisement du solde de la carte. Un seul mot de passe de carte-cadeau peut être utilisé pour chaque transaction à effectuer avec la carte



cadeau. La période de validité de la carte cadeau est de 12 mois à compter de la date d'achat de la carte cadeau. Le solde non utilisé durant la période de validité est supprimé. La durée de validité de la carte-cadeau ne peut pas être prolongée. Aucun remboursement du solde non utilisé et / ou de tout autre droit lié à ce solde ne pourra être réclamé.

### 3.3. Canaux de vente et de distribution

3.3.1. Les services de vol réguliers et les produits et services supplémentaires fournis par Pegasus sont proposés par le biais des canaux de communication et des agences de voyage Pegasus, conformément aux conditions générales mentionnées dans les Règles générales Pegasus.

3.3.2. Pegasus n'offre ses produits ou services sur aucun autre canal que ceux explicitement mentionnés ici et n'assume aucune responsabilité pour toute démarche effectuée par des personnes non autorisées.

3.3.3. Certaines demandes de services spéciaux comme l'option "mineurs non accompagnés" et le transport d'animaux de compagnie ne peuvent être traitées que par un canal de communication Pegasus spécifique. Veuillez lire attentivement les instructions figurant à la section concernée des règles générales de Pegasus relatif aux circonstances particulières.

### 3.4. Vols en partage de code (Codeshare)

3.4.1. Pegasus peut opérer des vols en partage de code ou commercialiser des billets sur des vols en partage de code, conformément aux partenariats aériens auxquels elle participe.

3.4.2. Lorsque Pegasus émet des billets pour un vol en partage de code opéré par un autre transporteur, cela signifie que le vol en question peut être effectué par une autre compagnie aérienne. Dans ce cas, les conditions générales du transporteur exploitant le vol s'appliqueront et les conditions générales du transporteur exploitant qui dérogent aux règles générales Pegasus à cet égard constitueront des conditions contractuelles entre le transporteur exploitant et le passager. Les conditions générales du transporteur exploitant peuvent prévoir des conditions différentes de celles mentionnées dans les règles générales Pegasus, notamment en ce qui concerne les règles et délais d'enregistrement et d'embarquement, les règles applicables à l'intérieur de l'avion, les règles concernant les bagages, les objets transportables et les services spéciaux, les bébés, les enfants et les passagers à mobilité réduite et l'état de santé spécial, l'aptitude au voyage et le voyage avec des animaux domestiques. Vous trouverez des informations détaillées sur ces éléments sur les canaux de communication de l'exploitant.

3.4.3. L'identité du transporteur aérien opérant le vol en partage de code est communiquée lors de l'émission du billet, sauf en cas de doute au moment de la réservation, auquel cas le nom du transporteur sera révélé dès qu'il aura été déterminé. En cas d'émission de billet par des réseaux de communication ou des circuits de vente autres que ceux de Pegasus, l'agence de voyages émettant le billet est également tenue d'informer le passager sur l'identité du transporteur opérant le vol ainsi que sur toutes les modifications pertinentes.

## 4. RÈGLES RELATIVES À LA VENTE DE BILLETS ET DE PRODUITS ET SERVICES SUPPLÉMENTAIRES

### 4.1. Règles générales et restrictions relatives à la vente

4.1.1. Chaque PNR et billet couvert par un PNR est émis pour un passager spécifique et ne peut pas être attribué à une autre personne. De même, l'identité du passager ne peut pas être modifiée.

4.1.2. Les passagers qui souhaitent inclure les détails de leur facturation sur le billet doivent fournir les informations nécessaires à Pegasus avant la fin du processus d'émission de billets. Les détails de facturation ne peuvent être modifiés une fois que le billet électronique a été émis avec un visa d'approbation électronique.

4.1.3. Toutes les démarches sur le site internet Pegasus doivent être effectuées conformément aux instructions indiquées dans les pages concernées. Pegasus n'assume aucune responsabilité concernant les erreurs ou fautes de l'utilisateur, y compris celles commises lors de la réservation du billet et lors des transactions de changement de billet, d'annulation et de remboursement.

4.1.4. Lorsque vous réservez des billets sur le site internet Pegasus, vous pouvez effectuer une démarche pour un maximum de neuf passagers et de huit différents vols réguliers. Vous ne pouvez acheter que deux billets distincts avec la même carte de crédit lors de transactions multiples dans la même journée. Les transactions liées aux billets de groupe peuvent être traitées par des agences de voyages pour des groupes d'au moins 10 personnes.

4.1.5. Si la faute ne peut lui en être imputée, Pegasus n'assume aucune responsabilité concernant les erreurs de transaction et connexion, l'inadéquation ou la perte des données, les retards de communication ou de transaction, ou les

cyberattaques qui perturbent généralement la billetterie ou la vente de produits et services supplémentaires, ou qui perturbent les transactions individuelles.

4.1.6. Pegasus se réserve le droit de refuser de transporter des personnes munies de billets émis en cas de violation de la loi ou des règles générales de Pegasus.

## 4.2. Validité des billets

4.2.1. Les billets sont valables pour une période d'un an à compter de la date du premier vol couvert par le billet. La même règle s'applique aux billets soumis à changements. Veuillez voir la section 4.3. Billet open pour obtenir des informations sur la validité des billets réémis sous cette forme.

4.2.2. Aucune transaction ne sera autorisée sur un billet expiré et ces billets ne peuvent plus être modifiés, annulés ou remboursés, sauf indiqué expressément dans cet article. Les passagers n'auront aucun droit et aucune réclamation à formuler sur des billets expirés, sauf le droit de demander le remboursement des taxes aéroportuaires pour les vols non effectués.

4.2.3. En cas d'achat du billet en une seule transaction dans le cadre de vols en partage de code ou de vols entre compagnies (interligne) dans lesquels Pegasus est partie prenante, tous les vols couverts doivent être effectués dans l'ordre indiqué sur le billet. Si les passagers ne prennent pas le vol indiqué sur leur billet, ils perdront tous leurs droits et possibilités de réclamations pour les vols restants qui figurent sur le billet.

4.2.4. Pour les vols réguliers soumis à un billet, aucun changement ou annulation ne peut être effectué après le départ du vol. Pour obtenir plus de détails. Veuillez voir la section 5. Règles relatives à la modification et à l'annulation des billets

## 4.3. Billet open

4.3.1. Les billets open sont valables pour une période d'un an à compter de la date de réémission comme open.

4.3.2. Les demandes de réémission d'un billet open seront traitées dans le cadre de changement de billet.

4.3.3. Lorsqu'un billet open est réémis pour une nouvelle date et un nouveau vol, la date du vol ne peut pas dépasser la validité dudit billet.

4.3.4. Lors de la réémission d'un billet open, les frais de changement de billet pour la classe tarifaire concernée seront facturés au passager.

4.3.5. Les frais de service applicables au canal de communication Pegasus concerné seront également facturés lors de la réémission du billet open pour un nouveau vol. Les règles de frais de service spéciaux pour les agences de voyages s'appliqueront si la même transaction est effectuée par l'intermédiaire d'une agence de voyages. Toute différence avec le tarif de base, la surcharge carburant, les taxes d'aéroport, les frais d'enregistrement et les frais de service seront également facturés au passager.

4.3.6. Pour les billets émis dans le cadre du forfait Avantage et du forfait Business Flex, le contenu du forfait concerné ne peut pas être transféré sur un billet open. Dans ce cas, le billet est converti en forfait Eco et la différence de prix du forfait est remboursée au passager.

4.3.7. Les règles de modification de billet spécifiques au forfait Business Flex s'appliqueront à la réémission du billet émis dans le cadre dudit forfait comme billet open

4.3.8. Les billets open ne permettent pas de bénéficier de tarifs spéciaux lorsqu'ils sont réémis durant une période de promotion.

4.3.9. Quant à la réémission des billets open pour les vols de correspondance, ces billets open ne peuvent être réémis qu'en ajoutant un vol de correspondance à un vol régulier entre les aéroports Istanbul Sabiha Gokcen et Ankara Esenboğa, Antalya et Izmir Adnan Menderes, ou entre les aéroports d'Antalya et Adana.

## 4.4. Informations sur le prix du transport et les classes tarifaires

4.4.1. Le prix du transport comprend (a) le tarif de base, (b) le supplément carburant, (c) les taxes d'aéroport, (d) les frais d'enregistrement et (e) les frais de service. Chacune des composantes de ce prix constitue une partie intégrante du prix tout compris qui est payé pour les services de transport de passagers. Les différentes composantes du prix sont fournies pour l'information des passagers à travers différents canaux de vente en conformité avec les réglementations de la SHGM et les normes définies par l'IATA. À cet égard :

a) Le tarif de base représente la composante tarifaire déterminée par Pegasus applicable à la classe tarifaire à laquelle le vol régulier couvert par un billet est soumis. Conformément à ses politiques de gestion des prix, Pegasus met en œuvre une tarification dynamique déterminée pour tous ses vols pour les différentes classes tarifaires.

b) Le supplément carburant représente une composante spéciale du montant du tarif, indiquée séparément du tarif de base, car le carburant est l'élément de coût le plus important pour les compagnies aériennes. Le supplément carburant est également affecté par les contrats relatifs au carburant et par le taux de couverture des prix du carburant mise en œuvre par chaque compagnie aérienne. Pegasus applique un supplément carburant fixe unidirectionnel de 15 TRY pour les vols domestiques et pour les vols de/vers Chypre du Nord, et de 20 USD pour les vols internationaux (ou son équivalent dans une autre devise étrangère).

c) Les taxes d'aéroport ou taxe(s) représentent, en tant que composantes spéciale de montant du tarif, le montant des frais de service par passager et les frais similaires payés par Pegasus à l'aéroport/l'exploitant du terminal aéroportuaire où les services réguliers couverts par le billet sont effectués.

d) Les frais d'enregistrement sont la composante du tarif qui permet de facturer les coûts nécessaires pour la logistique d'infrastructure et pour service régulier ininterrompu quant aux transactions d'enregistrement que chaque passager est obligé d'effectuer dans le cadre de ses vols réguliers. Les frais d'enregistrement sont facturés sur tous les canaux de vente Pegasus et ne sont pas affectés par la manière dont l'enregistrement est effectué par le passager. Les frais d'enregistrement sont facturés lors de la réservation du billet, par personne et par vol, à partir de 20 TRY pour tous les vols domestiques, à partir de 2 USD pour tous les vols à l'arrivée, à partir de 2 EURO pour les vols au départ de la Chypre du Nord, et à partir de 10 USD pour tous les vols internationaux (ou l'équivalent dans une autre devise étrangère). Les frais d'enregistrement sont déterminés séparément pour chaque itinéraire. Pour les vols en transit effectués avec le même numéro de vol, des frais d'enregistrement uniques s'appliquent, tandis que des frais d'enregistrement sont perçus séparément pour les vols effectués avec des numéros de vol différents.

e) Les frais de service sont la composante du tarif, collectée dans le cadre des services de vol fournis, qui permet de facturer les coûts du canal de vente individuel pour la réservation du billet sur le site internet, les applications mobiles et le centre d'appel Pegasus ou les agences de voyages. Les frais de service peuvent être déterminés de manières différentes et individuellement pour chaque canal de vente en fonction de chaque itinéraire et de la classe tarifaire du billet concerné. Les coûts nécessaires au fonctionnement régulier et ininterrompu du site internet Pegasus, des applications mobiles Pegasus et du centre d'appel Pegasus sont pris en compte lors de la détermination des frais de service pour ces canaux. Quant aux billets émis par des agences de voyages, les frais de service collectés dans le cadre des services de vol fournis sont directement facturés par l'agence de voyages et représentent les revenus de l'agent correspondant à la transaction. Les agences déterminent leurs propres frais de service. Les frais de service d'agence recommandés pour les vols réguliers Pegasus sont de 20 TRY par aller simple pour les vols domestiques et de 20 EUR par aller simple pour les vols internationaux. Des écarts exceptionnels peuvent se produire en termes de frais de service d'agence recommandés sur certains itinéraires

4.4.2. Les frais de service facturés lors de la réservation du billet ne sont pas remboursables. Veuillez consulter la section 5. Règles relatives à la modification et à l'annulation des billets pour des informations détaillées sur le remboursement d'autres composantes tarifaires. Des frais de service supplémentaires sont facturés pour la modification de billet effectuée par le biais du centre d'appels Pegasus ou des agence de voyages.

4.4.3. Les augmentations de prix survenant après l'achat du billet et jusqu'au départ du vol ne seront pas répercutées sur le prix payé pour le billet. Cependant, les augmentations des taxes d'aéroport ou d'autres taxes imposées sur le prix du billet peuvent être collectées séparément ou remboursées aux passagers. Vous pouvez donc être invité à payer également les taxes d'aéroport et les frais impayés.

4.4.4. Pegasus peut, à sa seule discrétion, mettre en œuvre des remises sur le supplément carburant, les frais d'enregistrement ou les frais de service ou renoncer à ces composantes en totalité ou en partie sur certains vols réguliers afin de proposer des tarifs promotionnels.

#### 4.5. Informations sur les offres de vol

4.5.1. Tous les billets émis par Pegasus seront couverts par le forfait de vol sélectionné par le passager lors de la réservation.

4.5.2. Pour ses vols domestiques, Pegasus vend des billets dans le cadre de forfaits Eco, Avantage et Business Flex et pour ses vols internationaux, le forfait Super Eco en plus des trois forfaits susmentionnés.

4.5.3. Le forfait Eco est uniquement disponible pour les vols internationaux et de/vers Chypre du Nord et n'accorde au passager aucune franchise de bagages enregistrés. Les billets relevant du forfait Super Eco peuvent uniquement être achetés sur le site internet Pegasus et sur les applications mobiles Pegasus.

4.5.4. Des informations détaillées sur le contenu de chaque offre de vol sont disponibles sur le site internet Pegasus.

#### 4.6. Informations sur les modalités de paiement

4.6.1. Les billets peuvent être achetés via les canaux de communication Pegasus uniquement en utilisant des cartes de crédit Visa ou Master Card et des cartes de retrait aux distributeurs automatiques (ATM) qui permettent des transactions 3D.

4.6.2. Les modes de paiement suivants sont les seules exceptions à la règle énoncée précédemment :

- a) Si vous disposez d'un numéro de compte bancaire en Allemagne, vous pouvez effectuer votre paiement par ELV (virement électronique). Cependant, vous ne pouvez utiliser ce mode de paiement que jusqu'à sept jours avant le départ de votre vol.
- b) Si vous disposez d'un compte bancaire internet chez ABN Ambro, ASN Bank, Friesland Bank, ING, Knab, Rabobank, SNS Bank, SNS Regio Bank, Triodos ou Van Lanschot aux Pays-Bas, vous pouvez utiliser le mode de paiement Ideal.
- c) Vous pouvez utiliser le mode de paiement Sofort pour les paiements libellés en EUR et dans les juridictions où le système de paiement Sofort est reconnu. Le mode de paiement Sofort vous permet d'effectuer des paiements en ligne depuis votre compte bancaire. Lorsque vous choisissez l'option de paiement Sofort sur la page de paiement, vous serez dirigé vers le système Sofort et une fois les instructions de paiement complétées, vous serez redirigé vers le site Pegasus. Veillez à ne pas fermer votre navigateur avant d'y être redirigé.

4.6.3. Pegasus n'assume pas de responsabilité concernant tout retard ou défaut dans la livraison des messages de confirmation pour des raisons provenant de l'utilisateur ou de tiers qui ne fournissent pas de services pour le compte de Pegasus.

4.6.4. Les règles suivantes s'appliquent aux transactions par carte de crédit non autorisées ou frauduleuses :

- a) Le paiement par carte de crédit doit être approuvé par la personne désignée comme titulaire de la carte de crédit. Pegasus met en œuvre diverses mesures pour vérifier cela et pour empêcher l'utilisation non autorisée de la carte de crédit. Ces mesures ne constituent pas une garantie de Pegasus quant au blocage systématique de l'utilisation non autorisée de la carte de crédit, mais elles visent à identifier les transactions par carte de crédit non autorisées ou frauduleuses grâce à une analyse détaillée.
- b) Pegasus peut à tout moment demander que la carte de crédit utilisée pour l'achat du billet soit présentée par son titulaire, accompagnée d'une pièce d'identité valide (passeport, carte d'identité nationale, permis de conduire ou livret de famille) avant le vol auprès des agences de billetterie aéroportuaires ou aux comptoirs d'enregistrement.
- c) Pegasus se réserve le droit d'annuler et de résilier toutes les transactions impliquant un paiement par carte de crédit présumées non autorisées ou frauduleuses, ainsi que le contrat de transport concerné ou tout autre contrat relatif à la fourniture de produits et de services, sans préavis. Les circonstances suivantes seront considérées comme des raisons valables d'annulation de transactions basées sur l'utilisation non autorisée ou frauduleuse d'une carte de crédit :
- Défaut de communication avec l'interlocuteur pour lequel les coordonnées sont fournies dans le cadre de la transaction potentiellement non autorisée ou frauduleuse
  - Défaut de présentation des coordonnées du titulaire de la carte de crédit à Pegasus malgré une demande à cet égard à des fins de contrôle
  - Plainte déposée par le titulaire de la carte de crédit auprès de Pegasus ou de la banque émettrice de la carte, faisant valoir que la transaction a été effectuée contre sa volonté.
  - Transaction effectuée à l'aide d'une carte de crédit utilisée antérieurement dans le cadre d'une transaction par carte de crédit non autorisée ou frauduleuse, ou par une personne, ou au nom d'une personne qui a été impliquée dans une utilisation non autorisée ou frauduleuse d'une carte de crédit
  - Tentatives multiples de demandes d'autorisation de carte de crédit ou saisie de diverses informations d'autorisation pour la même carte plus d'une fois lors d'un achat
  - Il peut exister d'autres circonstances qui permettent de conclure qu'une transaction implique l'utilisation non autorisée ou frauduleuse d'une carte de crédit

## 5. RÈGLES RELATIVES À LA MODIFICATION ET À L'ANNULATION DES BILLETS

### 5.1. Informations générales relatives à la modification et à l'annulation des billets

5.1.1. Veuillez consulter les tableaux concernant les règles de modification et d'annulation des billets aux sections 5.6 et 5.7. Outre les frais de transaction, les déductions et les conditions de remboursement indiqués dans la présente section pour toutes les opérations de modification et d'annulation de billet, toute différence entre les classes tarifaires en vigueur ainsi qu'entre les autres composantes du prix du billet découlant des opérations de réémission sera collectée séparément. Des règles spéciales de réémission et de remboursement s'appliqueront aux billets émis dans le cadre d'un forfait Business Flex. Les règles spéciales applicables au produit Pegasus Flex (option de billet flexible) décrites dans la section 3.2. Produits et services supplémentaires sont valables dans tous les cas où ce produit est acheté séparément.

5.1.2. Les remboursements seront effectués uniquement au nom du titulaire de la carte utilisée lors dudit paiement et sur le canal ayant servi pour l'achat du billet.

5.1.3. Si vous avez acheté votre billet sur le site internet Pegasus, via les applications mobiles Pegasus, auprès du centre d'appel Pegasus ou d'une agence de billetterie aéroportuaire, vous pouvez effectuer vos opérations de réémission et de remboursement en ligne sous l'onglet "Gérer ma réservation" dans la page d'accueil en saisissant votre numéro de PNR et votre nom de famille via l'un de ces canaux de vente en ligne. Si vous avez acheté votre billet auprès d'une agence de voyages, vous pouvez effectuer vos opérations de réémission et de remboursement via le canal de vente de votre réservation initiale. Les règles de réémission et de remboursement indiquées ici sont également valables pour les billets achetés auprès d'une agence de voyages. Cependant, des frais de service peuvent être appliqués séparément, par le centre d'appel Pegasus et les agences de voyages pour les opérations de réémission et de remboursement.

5.1.4. Si vous souhaitez effectuer vos opérations de réémission et de remboursement, vous devez présenter la carte de crédit utilisée pour le paiement, une pièce d'identité avec photo (passeport, carte nationale d'identité, permis de conduire ou livret de famille) ainsi que votre billet électronique.

5.1.5. Les règles indiquées dans les dispositions spécifiques relatives à l'annulation, au remboursement et à la résiliation du transport dans la présente section prévaudront sur les règles générales de remboursement. Des règles spéciales de réémission et de remboursement s'appliqueront aux billets émis dans le cadre d'un forfait Business Flex.

5.1.6. En cas de réémission ou de remboursement d'un billet les règles concernant le transfert ou le remboursement des services spéciaux réservés pour votre vol d'origine s'appliqueront comme défini dans les dispositions concernées de la présente section.

5.1.7. Le prix du transport comprend (a) le tarif de base, (b) le supplément carburant, (c) les taxes d'aéroport, (d) les frais d'enregistrement et (e) les frais de service. Toute différence entre les classes tarifaires en vigueur et entre les autres composantes du prix du billet découlant des opérations de réémission sera collectée séparément. Dans le cas où une réémission de billet est effectuée dans une classe dont le tarif est inférieur, vous n'aurez droit à aucun remboursement. Lorsqu'une réémission est effectuée pour des billets achetés dans le cadre d'un forfait Avantage ou Business Flex, le contenu du forfait sera annulé et toute différence de prix relative au forfait vous sera remboursée.

5.1.8. Les passagers qui demandent un remboursement dans les deux heures qui précèdent ou suivent l'heure de départ du vol régulier sont considérés comme ne s'étant pas présentés (no show). Les passagers ne s'étant pas présentés n'ont droit à aucun remboursement en termes de tarif de base, de supplément carburant, de frais d'enregistrement ou de frais de service. Seules les taxes d'aéroport leur seront remboursées à la suite de l'annulation du billet. Si vous avez acheté votre billet sur le site internet Pegasus les applications mobiles Pegasus, auprès du centre d'appel Pegasus ou d'une agence de billetterie aéroportuaire, vous pouvez soumettre sans aucun frais votre demande de remboursement en ligne sous l'onglet "[Gérer ma réservation](#)" sur la page d'accueil en saisissant votre numéro de PNR et votre nom de famille, ou à l'aide de l'onglet "[Contactez-nous](#)" de la page d'accueil. Si vous avez acheté votre billet auprès d'une agence de voyages, vous pouvez soumettre sans aucun frais votre demande de remboursement à celle-ci ou nous contacter à l'aide de l'onglet "Contactez-nous" de la page d'accueil. À réception de votre demande, le montant du remboursement auquel vous avez droit sera calculé et le traitement de votre demande sera finalisé dans un délai maximum de 30 jours.

5.1.9. Les demandes de réémission d'un billet open seront traitées dans le cadre de changement de billet.

5.1.10. En cas d'annulation de billets achetés au moyen de paiements échelonnés, le remboursement sera effectué par versements échelonnés sur la carte de crédit utilisée pour la transaction d'origine.

## 5.2. Annulations et remboursements dans le cadre des réglementations sur les droits des passagers

5.2.1. Lorsqu'un passager a droit à une réémission, une annulation ou un remboursement à titre gratuit, conformément à la réglementation sur les droits des passagers aériens (SHY-PASSAGER) et à d'autres réglementations publiées par la SHGM en relation avec cette dernière, au règlement CE n°261/2004 de l'Union européenne et à d'autres réglementations concernant les droits des passagers, les transactions sont effectuées de la manière prescrite dans la loi en vigueur.

5.2.2. Le remboursement des vols entrant dans le champ d'application de la présente section et les vols Pegasus de correspondance avec ceux-ci à la même date peut être réclamé à tout moment durant la validité du billet. Pour le remboursement du vol de correspondance annulé, le vol concerné doit avoir été effectué par le même passager. Pour les autres vols sur le billet, les règles de classe tarifaire en vigueur s'appliqueront à ce vol.

## 5.3. Résiliation du contrat de transport par Pegasus

5.3.1. Pegasus se réserve le droit d'annuler les réservations et les billets ainsi que de résilier le contrat de transport dans tous les cas justifiant le maintien de la sûreté et de la sécurité aérienne, la protection du bien-être personnel, des biens, des passagers et des employés de Pegasus ainsi que de ses prestataires de services et de leurs employés.

## 5.4. Règles de remboursement concernant les demandes de remboursement soumises dans un délai spécifique après

## l'achat d'un billet

5.4.1. Si vous avez acheté votre billet sur le site internet Pegasus et si vous effectuez une opération de modification et d'annulation sur le site internet Pegasus dans les délais ci-après, vous ne serez pas facturés pour ladite réémission ou annulation dans les conditions suivantes:

- a) S'il reste 24 heures ou moins avant l'heure de départ du vol régulier indiquée sur votre billet, la demande de remboursement doit être soumise dans les 30 minutes à compter du temps de la finalisation de l'achat initial ; ou
- b) S'il reste 24 et 72 heures avant l'heure de départ du vol régulier indiquée sur votre billet, la demande de remboursement doit être soumise dans les 60 minutes à compter du temps de la finalisation de l'achat initial ou
- c) S'il reste plus de 72 heures avant l'heure de départ du vol régulier indiquée sur votre billet, la demande de remboursement doit être soumise dans les 24 heures à compter du temps de la finalisation de l'achat initial

5.4.2. Si vous avez acheté votre billet sur le site internet Pegasus, le centre d'appel Pegasus, par l'intermédiaire d'une agence de billetterie aéroportuaire ou d'une agence de voyages, vous ne serez pas facturés pour ladite réémission ou annulation dans les conditions suivantes:

- a) S'il reste 72 heures ou moins avant l'heure de départ du vol régulier indiquée sur votre billet, la demande de remboursement doit être soumise dans les 60 minutes à compter du temps de la finalisation de l'achat initial ; ou
- b) S'il reste plus de 72 heures avant l'heure de départ du vol régulier indiquée sur votre billet, la demande de remboursement doit être soumise dans les 12 heures à compter du temps de la finalisation de l'achat initial

5.4.3. Toutefois, des frais de service peuvent être appliqués séparément par le centre d'appel Pegasus et les agences de voyages aux transactions de réémission.

## 5.5. Informations sur les modalités de remboursement

5.5.1. Votre remboursement sera traité à la fermeture des bureaux des banques chargés de la gestion des comptes à moins que votre compte/carte de crédit ne soit suspendu(e) ou révoqué(e).

5.5.2. Pour les opérations de réémission/remboursement effectuées sur le système de réservation et de vente Pegasus, un message de remboursement automatique sera communiqué aux terminaux virtuels de point de vente des banques concernées. Le remboursement apparaîtra sur votre solde de carte de crédit après environ 2 à 3 jours si la carte de crédit est émise par une banque turque et environ 3 à 7 jours si la carte de crédit est émise par une banque opérant à l'étranger. Si la réémission/le remboursement est effectué(e) à la même date que la transaction initiale, les remboursements auxquels vous avez droit seront effectués manuellement par Pegasus le jour ouvrable suivant (hors week-end et jours fériés) par les banques n'acceptant pas de remboursements automatiques. Les remboursements ne peuvent être effectués sur des cartes de retrait et seront donc effectués sur le compte dont vous devrez nous fournir les coordonnées en vue d'un virement bancaire. Dans ce cas, les conditions de traitement, telles que la communication avec nos clients, l'obtention d'informations de compte pour le remboursement et l'envoi d'un ordre de paiement aux banques affectent la durée de remboursement.

5.5.3. Si la carte de crédit sur laquelle le remboursement est effectué est suspendue ou révoquée, ou s'il s'agit d'une durée de plus de 6 mois entre l'achat initial et la transaction de réémission/remboursement, les terminaux virtuels de points de vente ne peuvent pas être utilisés pour effectuer des remboursements. Le temps de la transaction de remboursement peut varier selon les conditions pertinentes.

5.5.4. Étant donné que le système de paiement EDD relatif aux comptes bancaires ouverts en Allemagne permet des remboursements automatiques les paiements devront être effectués par virement manuel. Le temps de la transaction de remboursement peut varier selon les conditions pertinentes.

## 5.6. Règles de réémission et de remboursement des vols domestiques et de/vers Chypre du Nord

5.6.1. Les règles et prix suivants s'appliqueront aux vols réguliers domestiques qui ne sont pas sujets à des annulations et réémission gratuites. Les règles spéciales indiquées à la remarque ci-dessous (2) s'appliqueront à la réémission et au remboursement des billets dans le cadre du forfait Business Flex.

VOLS RÉGULIERS DOMESTIQUES (1), (2), (3)		RÈGLE	
TEMPS RESTANT	PROMOTION 1/G/P Classes tarifaires	STANDARD U/T/Z/V/X/S/N/K/H/M/L/B/Q/Y Classes tarifaires	
MODIFICATION DU	2 heures ou plus	Des frais de transaction de 75 TRY	Des frais de transaction de 95 TRY

BILLET		s'appliqueront	s'appliqueront
	Moins de 2 heures	Non remboursable <sup>(4)</sup>	Non remboursable <sup>(4)</sup>
ANNULATION DU BILLET	12 heures ou plus	Non remboursable <sup>(4)</sup>	Des frais de transaction de 75 TRY s'appliqueront
	Moins de 12 heures	Non remboursable <sup>(4)</sup>	Non remboursable <sup>(4)</sup>
<b>VOLS DOMESTIQUES- VOLS DOMESTIQUES DE CORRESPONDANCE</b>	<b>TEMPS RESTANT</b>	<b>RÈGLE</b>	
MODIFICATION DU BILLET	Plus de 72 heures	Déduction de 30 % du prix du billet	
	Entre 72 et 24 heures	Déduction de 50 % du prix du billet	
	Moins de 24 heures	Non remboursable <sup>(4)</sup>	
ANNULATION DU BILLET	Plus de 72 heures	Déduction de 30 % du prix du billet	
	Entre 72 et 24 heures	Déduction de 50 % du prix du billet	
	Moins de 24 heures	Non remboursable <sup>(4)</sup>	
1.	Le prix du transport comprend (a) le tarif de base, (b) le supplément carburant, (c) les taxes d'aéroport, (d) les frais d'enregistrement et (e) les frais de service concernant les modifications standards effectuées conformément aux règles concernant les billets, les points énoncés à la section <b>5.1. Informations générales sur la modification et l'annulation des billets</b> s'appliqueront. Toute différence entre le billet original et le billet réémis en termes de tarif de base et autres composantes du prix du transport sera perçue auprès du passager.		
2.	Les règles indiquées dans le tableau ci-dessus ne s'appliquent pas aux billets émis dans le cadre du forfait Business Flex. En ce qui concerne les billets émis dans le cadre du forfait Business Flex, les frais de transaction ne seront pas perçus pour les opérations de réémission ou de remboursement effectuées 2 heures ou avant l'heure de départ du vol régulier qui figure sur le billet, et en cas d'annulation du billet, son prix est intégralement remboursé à l'exception des frais de service non remboursables. En cas de réémission ou de remboursement effectué moins de 2 heures avant l'heure de départ du vol régulier figurant sur le billet, les passagers n'auront droit qu'à un remboursement des taxes d'aéroport. Les principes énoncés dans la remarque 1 ci-dessus s'appliqueront également aux billets émis dans le cadre du forfait Business Flex.		
3.	Le supplément carburant est non remboursable en cas d'annulation des billets émis dans le cadre des forfaits Super Eco, Eco et Avantage. En cas de réémission de billets, si la réémission est effectuée 2 heures ou plus avant le vol, le supplément carburant est entièrement remboursable. S'il reste moins de 2 heures avant le départ du vol, le supplément carburant est non remboursable.		
4.	Les taxes d'aéroports pour les opérations d'annulation non remboursables et de remboursement et le frais d'enregistrement pour les transactions d'annulation et de remboursement en moins de 2 heures avant le vol sont exclus de cette conditions; ces derniers sont remboursés au passager.		

5.6.2. Les règles et prix suivants s'appliqueront aux vols réguliers domestiques qui ne sont pas sujets à des annulations et réémission gratuites. Les règles spéciales indiquées à la remarque ci-dessous (2) s'appliqueront à la réémission et au remboursement des billets dans le cadre du forfait Business Flex.

VOLS RÉGULIERS DOMESTIQUES <sup>(1), (2), (3)</sup>		RÈGLE	
TEMPS RESTANT	PROMOTION 1/G/P Classes tarifaires	STANDARD U/T/Z/V/X/S/N/K/H/M/L/B/Q/Y Classes tarifaires	
MODIFICATION DU BILLET	2 heures ou plus	Des frais de transaction de 55 TRY s'appliqueront	Des frais de transaction de 55 TRY s'appliqueront
	Moins de 2 heures	Non remboursable <sup>(4)</sup>	Non remboursable <sup>(4)</sup>
ANNULATION DU BILLET	12 heures ou plus	Non remboursable <sup>(4)</sup>	Des frais de transaction de 75 TRY s'appliqueront
	Moins de 12 heures	Non remboursable <sup>(4)</sup>	Non remboursable <sup>(4)</sup>
<b>VOLS DOMESTIQUES-</b>			



VOLS DOMESTIQUES DE CORRESPONDANCE	TEMPS RESTANT	RÈGLE
MODIFICATION DU BILLET	Plus de 72 heures	Déduction de 30 % du prix du billet
	Entre 72 et 24 heures	Déduction de 50 % du prix du billet
	Moins de 24 heures	Non remboursable <sup>(4)</sup>
ANNULATION DU BILLET	Plus de 72 heures	Déduction de 30 % du prix du billet
	Entre 72 et 24 heures	Déduction de 50 % du prix du billet
	Moins de 24 heures	Non remboursable <sup>(4)</sup>
1.	Le prix du transport comprend (a) le tarif de base, (b) le supplément carburant, (c) les taxes d'aéroport, (d) les frais d'enregistrement et (e) les frais de service concernant les modifications standards effectuées conformément aux règles concernant les billets, les points énoncés à la section <b>5.1. Informations générales sur la modification et l'annulation des billets</b> s'appliqueront. Toute différence entre le billet original et le billet réémis en termes de tarif de base et autres composantes du prix du transport sera perçue auprès du passager.	
2.	Les règles indiquées dans le tableau ci-dessus ne s'appliquent pas aux billets émis dans le cadre du forfait Business Flex. En ce qui concerne les billets émis dans le cadre du forfait Business Flex, les frais de transaction ne seront pas perçus pour les opérations de réémission ou de remboursement effectuées 2 heures ou avant l'heure de départ du vol régulier qui figure sur le billet, et en cas d'annulation du billet, son prix est intégralement remboursé à l'exception des frais de service non remboursables. En cas de réémission ou de remboursement effectué moins de 2 heures avant l'heure de départ du vol régulier figurant sur le billet, les passagers n'auront droit qu'à un remboursement des taxes d'aéroport. Les principes énoncés dans la remarque 1 ci-dessus s'appliqueront également aux billets émis dans le cadre du forfait Business Flex.	
3.	Le supplément carburant est non remboursable en cas d'annulation des billets émis dans le cadre des forfaits Super Eco, Eco et Avantage. En cas de réémission de billets, si la réémission est effectuée 2 heures ou plus avant le vol, le supplément carburant est entièrement remboursable. S'il reste moins de 2 heures avant le départ du vol, le supplément carburant est non remboursable.	
4.	Les taxes d'aéroports pour les opérations d'annulation non remboursables et de remboursement et le frais d'enregistrement pour les transactions d'annulation et de remboursement en moins de 2 heures avant le vol sont exclus de cette conditions; ces derniers sont remboursés au passager.	

## 5.7. Règles de réémission et de remboursement des vols internationaux

5.7.1. Les règles et prix suivants s'appliqueront aux vols réguliers internationaux qui ne sont pas sujets à des annulations et modifications gratuites. Les règles spéciales indiquées à la remarque 2 en dessous du tableau s'appliqueront à la réémission et au remboursement des billets dans le cadre du forfait Business Flex.

VOLS RÉGULIERS INTERNATIONAUX <sup>(1)</sup> , <sup>(2)</sup> , <sup>(3)</sup> , <sup>(4)</sup>	TEMPS RESTANT	RÈGLE		
		PROMOTION G Classe tarifaire	PROMOTION P/U/T/Z/V Classes tarifaires	STANDARD X/S/N/K/M/L/B/Q/Y Classes tarifaires
RÉÉMISSION DU BILLET	2 heures ou plus	Des frais de transaction de 25 EURO s'appliqueront	Des frais de transaction de 50 EURO s'appliqueront	Des frais de transaction de 50 EURO s'appliqueront
	Moins de 2 heures	Non remboursable <sup>(5)</sup>	Non remboursable <sup>(5)</sup>	Non remboursable <sup>(5)</sup>
	72 heures ou plus	Non remboursable <sup>(5)</sup>	Non remboursable <sup>(5)</sup>	Des frais de transaction de 65 EURO s'appliqueront
ANNULATION DU BILLET	Entre 72 et 12 heures	Non remboursable <sup>(5)</sup>	Non remboursable <sup>(5)</sup>	Des frais de transaction de 85 EURO s'appliqueront
	Moins de 12 heures	Non remboursable <sup>(5)</sup>	Non remboursable <sup>(5)</sup>	Non remboursable <sup>(5)</sup>
<b>VOLS</b>				



**INTERNATIONAUX-  
DOMESTIQUES DE  
CORRESPONDANCE**  
(6)

**TEMPS RESTANT RÈGLE (I/E/W/F/A/J/C Pour toutes les classes tarifaires)**

	Plus de 72 heures	Déduction de 30 % du prix du billet
<b>RÉÉMISSION DU BILLET</b>	Entre 72 et 24 heures	Déduction de 50 % du prix du billet
	Moins de 24 heures	Non remboursable (5)
<b>ANNULATION DU BILLET</b>	Plus de 72 heures	Déduction de 30 % du prix du billet
	Entre 72 et 24 heures	Déduction de 50 % du prix du billet
	Moins de 24 heures	Non remboursable (5)

**VOLS  
INTERNATIONAUX-  
VOLS  
INTERNATIONAUX  
DE  
CORRESPONDANCE**

**RÈGLE**

	TEMPS RESTANT	PROMOTION Q/ Classe tarifaire	PROMOTION E/W Classes tarifaires	STANDARD F/A/J/C Classes tarifaires
<b>RÉÉMISSION DU BILLET</b>	72 heures ou plus	Des frais de transaction de 45 \$ s'appliqueront	Des frais de transaction de 75 \$ s'appliqueront	Des frais de transaction de 75 \$ s'appliqueront
	Entre 2 et 72 heures	Des frais de transaction de 50 \$ s'appliqueront	Des frais de transaction de 80 \$ s'appliqueront	Des frais de transaction de 80 \$ s'appliqueront
	Moins de 2 heures	Non remboursable (5)	Non remboursable (5)	Non remboursable (5)
<b>ANNULATION DU BILLET</b>	72 heures ou plus	Non remboursable (5)	Non remboursable (5)	Des frais de transaction de 100 \$ s'appliqueront
	Entre 12 et 72 heures	Non remboursable (5)	Non remboursable (5)	Des frais de transaction de 130 \$ s'appliqueront
	Moins de 12 heures	Non remboursable (5)	Non remboursable (5)	Non remboursable (5)

1. Le prix du transport comprend (a) le tarif de base, (b) le supplément carburant, (c) les taxes d'aéroport, (d) les frais d'enregistrement et (e) les frais de service. Quant aux modifications standards effectuées conformément aux (1) règles concernant les billets, les points énoncés à la section **5.1. Informations générales sur la modification et l'annulation des billets** s'appliqueront. Toute différence entre le billet original et le billet réémis en termes de tarif de base et autres composantes du prix du transport sera perçue auprès du passager.

2. Les règles indiquées dans le tableau ci-dessus ne s'appliquent pas aux billets émis dans le cadre du forfait Business Flex. Concernant les billets émis dans le cadre du forfait Business Flex, les frais de transaction ne seront pas perçus pour les opérations de réémission ou de remboursement effectuées 2 heures ou avant l'heure de départ du vol régulier qui figure sur le billet, et en cas d'annulation du billet, son prix est intégralement remboursé à l'exception des frais de service non remboursables. En cas de réémission ou de remboursement effectué moins de 2 heures avant l'heure de départ du vol régulier qui figure sur le billet, les passagers n'auront droit qu'à un remboursement des taxes d'aéroport. Les énoncés figurant dans la remarque 1 ci-dessus s'appliqueront également aux billets émis dans le cadre du forfait Business Flex.

3. Le supplément carburant est non remboursable en cas d'annulation des billets émis dans le cadre des forfaits Super Eco, Eco et Avantage. En ce qui concerne la modification de billets, si la réémission est effectuée 2 heures ou plus avant le vol, le supplément carburant est entièrement remboursable. S'il reste moins de 2 heures avant le départ du vol, le supplément carburant est non remboursable.

4. Les montants de tous les frais de réémission et de remboursement seront convertis en monnaie locale pour les vols réguliers impliquant un point d'origine ou de destination en Turquie, au Danemark, en Angleterre, en Suède ou en Suisse.

5. Les taxes d'aéroports pour les transactions d'annulation non remboursables et de remboursement et le frais d'enregistrement pour les transactions d'annulation et de remboursement en moins de 2 heures avant le vol sont exclus de ces conditions; ces derniers

sont remboursés au passager.

6. S'applique uniquement au parcours de vol intérieur en correspondance avec des vols internationaux. Les règles de modification et d'annulation des billets sur les vols internationaux s'appliqueront au parcours international du vol. Les règles de modification et d'annulation des billets concernant les vols domestiques et de/vers Chypre du Nord s'appliqueront aux vols domestiques avec ou sans correspondance.

7. S'applique uniquement au parcours international des billets avec correspondance internationale. Les règles de modification et d'annulation des billets sur les vols internationaux s'appliqueront au parcours international du vol ainsi qu'à tous les vols internationaux sans correspondance

#### 5.8. Règles relatives au transfert ou au remboursement de services spéciaux et du contenu d'un forfait en cas de changement et d'annulation de billet

5.8.1. Les règles suivantes s'appliquent au transfert ou au remboursement de services spéciaux réservés sur tous les vols réguliers domestiques, de/vers Chypre du Nord et internationaux sur lesquels le billet est susceptible d'être réémis ou remboursé.

TOUS LES VOLS RÉGULIERS	TEMPS RESTANT	RÈGLE			
		Café Pegasus	Sélection de siège	Franchise bagage supplémentaire	SERVICES SPÉCIAUX
RÉÉMISSION DU BILLET	23 heures ou plus	Le service est transféré sur le nouveau vol <sup>(1)</sup>	Le siège est transféré sur le nouveau vol sous réserve de la disponibilité . En cas de non disponibilité, le prix est remboursé	Le service est transféré sur le nouveau vol	Le service peut être transféré sur le nouveau vol si le délai n'est pas dépassé. Dans le cas contraire, le service ne sera pas transféré et son remboursement sera effectué.
	Moins de 23 heures	Le service n'est pas transféré sur le nouveau vol, le prix n'est pas remboursé <sup>(2)</sup>			
ANNULATION DU BILLET	23 heures ou plus	Remboursable	Remboursable	Remboursable	Remboursable
	Moins de 23 heures	Non-remboursable	Remboursable	Remboursable	Remboursable
1.		Le service peut être transféré sur le nouveau vol si le délai entre l'heure de départ du vol régulier et celle du nouveau vol est de 24 heures minimum. Dans le cas contraire, le service n'est pas transféré et le prix est remboursé			
2.		Le service peut être transféré sur le nouveau vol si le délai entre l'heure de départ du vol régulier et celle du nouveau vol est de 24 heures minimum. Étant donné que la commande passée pour le vol ne peut pas être annulée, le prix du Café Pegasus est facturé de nouveau pour le nouveau vol.			

5.8.2. Les règles suivantes s'appliquent au transfert ou au remboursement de services spéciaux réservés sur tous les vols réguliers domestiques , de/vers Chypre du Nord et internationaux sur lesquels le billet faisant objet d'une réémission ou annulation. En plus des règles définies ci-dessous, les règles de réémission et de remboursement indiquées aux sections **6.Règles de modification et d'annulation des billets sur les vols domestiques et de/vers Chypre du Nord et 5.7.Règles de modification et d'annulation des billets sur les vols internationaux s'appliqueront**

TOUS LES VOLS RÉGULIERS	TEMPS RESTANT	RÈGLE			
		FORFAIT SUPER ECO <sup>(1)</sup>	FORFAIT ECO	FORFAIT AVANTAGE	FORFAIT BUSINESS FLEX
RÉÉMISSION DU BILLET	23 heures ou plus		La franchise de bagages enregistrés sera transférée sur le nouveau vol	Le contenu du forfait est annulé et la différence de prix avec le forfait est remboursée	Le contenu du forfait est annulé et la différence de prix avec le forfait est remboursée
	Moins de 23 heures	Le contenu du forfait ne peut être transféré			
ANNULATION DU BILLET	23 heures ou plus		Les transactions indiquées dans les sections 5.6. e t5.7 sont effectuées	Les dispositions des sections 5.6 et 5.7 s'appliqueront et la différence de	Les dispositions des sections 5.6 et 5.7 s'appliqueront et la différence de prix avec le
	Moins de 23 heures				

heures	pour le contenu du forfait.	prix avec le forfait est remboursée	forfait est remboursée
1.	Disponible uniquement à la vente des vols internationaux		

## 6. ENREGISTREMENT (CHECK-IN)

### 6.1. Qu'est-ce que l'enregistrement et pourquoi est-il nécessaire ?

6.1.1. L'enregistrement se réfère aux opérations que les passagers doivent effectuer pour s'enregistrer avant l'embarquement. Les passagers sont tenus d'effectuer leurs opérations d'enregistrement pour qu'un siège leur soit attribué, le cas échéant, de déposer leurs bagages enregistrés à Pegasus pour qu'ils soient transportés, d'accéder au vol et de monter à bord, conformément aux règles en vigueur de la compagnie aérienne.

6.1.2. Pour tous les vols réguliers Pegasus, les passagers se verront attribuer automatiquement un siège lors de l'enregistrement. La sélection du siège n'est pas disponible lors de l'enregistrement. Toutefois, vous pouvez acheter la sélection du siège comme un produit distinct avant l'enregistrement et voyager sur le siège de votre choix (moyennant des frais supplémentaires). Des informations détaillées sont fournies à la section 3.2. Produits et services supplémentaires

6.1.3. Pour des raisons de sûreté et de sécurité des vols, les passagers âgés de moins de 18 ans, les passagers voyageant avec des bébés, ou ceux dont la mobilité ou les conditions de santé ne leur permettent pas d'assumer les responsabilités nécessaires en cas d'urgence ne seront pas autorisés à occuper les sièges situés dans les rangées menant aux issues de secours.

### 6.2. Enregistrement (Check-in)

6.2.1. Vous pouvez vous enregistrer sur votre vol sur le site internet Pegasus, via les applications mobiles Pegasus, en utilisant les kiosques d'impression de cartes d'embarquement situés dans les aéroports où ce service est disponible, ou auprès des comptoirs d'enregistrement dans tous les aéroports dans lesquels nous opérons.

### 6.3. Enregistrement (Check-in) à l'aéroport

6.3.1. Dans tous les cas où il n'est pas effectué par un autre moyen, les passagers doivent se rendre aux comptoirs d'enregistrement de l'aéroport pour procéder à leur enregistrement sur leur vol.

6.3.2. Les passagers qui ont procédé à leur enregistrement, mais qui souhaitent remettre leurs bagages enregistrés ou un autre article qui ne peut pas être transporté à l'intérieur de la cabine de l'avion, ou qui ont des demandes de services spéciaux (par exemple, personnes à mobilité réduite, ayant des besoins spéciaux liés à leur état de santé ou transportant des animaux de compagnie) doivent s'adresser aux comptoirs d'enregistrement Pegasus à l'aéroport.

6.3.3. [Cliquez ici](#) pour obtenir des informations sur les opérations et les heures de l'enregistrement. Les passagers qui ne se seront pas enregistrés dans les délais impartis perdront leur droit concernant le vol en question.

6.3.4. Pour des raisons de sûreté et de sécurité des vols, les passagers âgés de moins de 18 ans, les passagers voyageant avec des bébés, ou ceux dont la mobilité ou les conditions de santé ne leur permettent pas d'assumer les responsabilités nécessaires en cas d'urgence ne seront pas autorisés à occuper les sièges situés dans les rangées menant aux issues de secours. Veuillez noter que même si vous avez effectué votre enregistrement, notre personnel peut vous demander d'occuper un siège autre que celui qui vous a été attribué lors de l'enregistrement, en cas de changement de type d'avion, ou pour des raisons de sûreté et de sécurité aérienne

### 6.4. Enregistrement (check-in) en ligne

6.4.1. L'enregistrement en ligne est un service pratique qui vous permet de vous enregistrer via le site internet Pegasus ou les applications mobiles Pegasus avant d'arriver à l'aéroport. Vous pouvez également bénéficier de l'utilisation du code-barres pour téléphone portable dans divers aéroports. Les passagers qui ont procédé à leur enregistrement, mais qui souhaitent remettre leurs bagages enregistrés ou un autre article qui ne peut être transporté à l'intérieur de la cabine de l'avion, ou qui ont des demandes de services spéciaux (par exemple, personnes à mobilité réduite, ayant des besoins spéciaux liés à leur état de santé ou transportant des animaux de compagnie) doivent s'adresser aux comptoirs d'enregistrement Pegasus à l'aéroport.

6.4.2. L'enregistrement en ligne ne peut être proposé pour les vols au départ de certains aéroports. Veuillez consulter le site internet Pegasus pour obtenir des informations sur la disponibilité des services d'enregistrement en ligne et par code-barres pour téléphone portable dans les aéroports dans lesquels nous opérons.

6.4.3. Pour des raisons de sûreté et de sécurité des vols, les passagers âgés de moins de 18 ans, les passagers voyageant avec des bébés, ou ceux dont la mobilité ou les conditions de santé ne leur permettent pas d'assumer les responsabilités nécessaires en cas d'urgence ne seront pas autorisés à occuper les sièges situés dans les rangées menant aux issues de secours. Veuillez noter que même si vous avez effectué votre enregistrement en ligne, notre personnel peut vous demander de changer de siège, en cas de changement de type d'avion, ou pour des raisons de sûreté et de sécurité aérienne

6.4.4. Les passagers doivent saisir correctement les informations demandées lors de l'enregistrement en ligne.

6.4.5. Lors de l'enregistrement en ligne, vous pouvez enregistrer d'autres passagers réservés sous le même PNR pour être assis à côté ou à proximité l'un de l'autre.

6.4.6. Cliquez [ici](#) pour obtenir des informations sur les heures de l'enregistrement. Les passagers qui ne se sont pas enregistrés dans les délais impartis perdent leur droit concernant le vol en question.

## 6.5. Enregistrement ( Check-in) en kiosques

6.5.1. L'enregistrement en kiosque est un service très pratique qui vous permet de vous enregistrer via des kiosques automatiques situés dans les aéroports où ce service est disponible. Vous pouvez également utiliser ces kiosques pour imprimer vos cartes d'embarquement. Les passagers qui ont procédé à leur enregistrement en kiosque, mais qui souhaitent remettre leurs bagages enregistrés ou un autre article qui ne peut être transporté à l'intérieur de la cabine de l'avion, ou qui ont des demandes de services spéciaux (par exemple, personnes à mobilité réduite, ayant des besoins spéciaux liés à leur état de santé ou transportant des animaux de compagnie) doivent s'adresser aux comptoirs d'enregistrement Pegasus à l'aéroport.

6.5.2. L'enregistrement en kiosque ne peut être proposé que dans certains aéroports. Cliquez [ici](#) pour voir la disponibilité des kiosques.

6.5.3. Pour des raisons de sûreté et de sécurité des vols, les passagers âgés de moins de 18 ans, les passagers voyageant avec des bébés, ou ceux dont la mobilité ou les conditions de santé ne leur permettent pas d'assumer les responsabilités nécessaires en cas d'urgence ne seront pas autorisés à occuper les sièges situés dans les rangées menant aux issues de secours. Veuillez noter que même si vous avez effectué votre enregistrement en kiosque, notre personnel peut vous demander de changer de siège, en cas de changement de type d'avion, ou pour des raisons de sûreté et de sécurité aérienne

## 6.6. Délais d'enregistrement (Check-in)

6.6.1. L'enregistrement pour tous nos vols réguliers domestiques et internationaux doit être effectué dans les délais indiqués ci-dessous. Les passagers qui ne se seront pas enregistrés dans les délais impartis perdront leur droit concernant le vol en question.

<b>Canaux d'enregistrement (Check-in)</b>	<b>Heures de clôture de l'enregistrement</b>	<b>Heures de clôture de l'embarquement</b>
<b>Kiosque</b>	45 minutes avant le départ	
<b>Internet (en ligne)</b>	60 minutes avant le départ	
<b>Comptoir d'enregistrement à l'aéroport pour vols domestiques</b>	45 minutes avant le départ	10 minutes avant le départ
<b>Comptoir d'enregistrement à l'aéroport pour vols internationaux</b>	60 minutes avant le départ	

6.6.2. Vous devez prévoir suffisamment de temps pour les contrôles de sécurité des aéroports, les opérations d'enregistrement, le traitement des éventuelles demandes de services spéciaux, le contrôle des passeports et l'arrivée à la porte d'embarquement et vous présenter à la porte d'embarquement à temps. Pour cette raison et afin de ne pas rater votre vol, nous vous conseillons vivement d'être à l'aéroport de départ au moins deux heures avant le départ de vos vols domestiques et au moins trois heures avant celui de vos vols internationaux.

## 6.7. Documents nécessaires pour l'enregistrement

6.7.1. Pour tous nos vols réguliers domestiques, l'enregistrement ne peut être effectué que sur présentation d'un document officiel d'identité avec photo et de votre numéro d'identité turque (par exemple, pièce nationale d'identité, permis de conduire, passeport ou autres documents acceptables au même titre qu'un passeport, livret de famille, pièce d'identité délivrée par les organismes officiels, actes de naissance à présenter avec la pièce d'identité du parent jusqu'à un mois après la date de naissance). Pour tous les passagers âgés de 15 ans et plus, la pièce d'identité doit comporter une

photo. Les passagers qui ne sont pas citoyens turcs seront invités à présenter leur passeport ou une pièce d'identité pour les étrangers délivrée par le ministère turc de l'intérieur.

6.7.2. Pour tous nos vols réguliers internationaux, l'enregistrement ne peut être effectué que sur présentation d'un passeport ou autres documents acceptables au même titre qu'un passeport. Les documents présentés pour les voyages internationaux doivent être des documents acceptables pour des voyages internationaux.

6.7.3. Veuillez voir la section 10.1. Bébés et enfants pour connaître les règles spéciales relatives au voyage de ceux-ci.

## 6.8. Frais d'enregistrement (Check-in)

6.8.1. Les frais d'enregistrement constituent une partie intégrante du prix tout compris des services de transport. Des informations détaillées sont fournies à la section 4.4. Informations sur le prix du transport et les classes tarifaires.

## 7. EMBARQUEMENT (BOARDING)

### 7.1. Informations générales relatives à l'embarquement (boarding)

7.1.1. Les opérations d'embarquement (boarding) comprennent le dernier contrôle et l'embarquement des passagers ayant achevé la procédure d'enregistrement (check-in). L'embarquement est effectué à la porte d'embarquement déterminée pour ce vol. Toutefois, le numéro de la porte d'embarquement peut être modifié pour des raisons opérationnelles non imputables à Pegasus. Ces modifications peuvent survenir dans n'importe quel aéroport. Il incombe à nos clients de suivre les annonces dans l'aéroport et sur les écrans d'information concernant les changements de portes d'embarquement.

7.1.2. Pour tous les vols Pegasus, la clôture de l'embarquement a lieu 10 minutes avant le départ. Les passagers qui ne se présentent pas à la porte d'embarquement prévue dans les délais impartis, perdent tous leurs droits concernant le vol en question.

7.1.3. Tous les passagers doivent être en possession de billets valides et s'être enregistrés pour être autorisés à embarquer sur nos avions.

7.1.4. Pegasus peut procéder à un embarquement prioritaire pour des raisons de sûreté et de sécurité aérienne ou de nécessités opérationnelles. Sauf nécessité imposée par des circonstances qui le justifieraient, la priorité sera donnée aux passagers ayant déclaré leurs besoins en matière de services spéciaux à Pegasus. Vous pouvez trouver des informations détaillées sur les passagers à mobilité réduite à la section 10.4. Passagers à mobilité réduite et besoins spéciaux liés à l'état de santé.

### 7.2. Documents nécessaires pour l'embarquement

7.2.1. Lors de l'embarquement, vous devez présenter la pièce d'identité utilisée pour votre enregistrement ainsi que votre carte d'embarquement obtenue aux kiosques ou aux comptoirs d'enregistrement de l'aéroport, ou un document d'enregistrement en ligne, ou un code-barres pour téléphone portable obtenu après vous être enregistré en ligne.

7.2.2. Les documents suivants sont acceptés pour l'enregistrement et l'embarquement

- Pour tous nos vols réguliers domestiques, l'enregistrement ne peut être effectué que sur présentation d'un document officiel d'identité avec photo et de votre numéro d'identité turque (par exemple, pièce nationale d'identité, permis de conduire, passeport ou autres documents acceptables au même titre qu'un passeport, livret de famille, pièce d'identité délivrée par les organismes officiels, actes de naissance à présenter avec la pièce d'identité du parent jusqu'à un mois après la date de naissance). Pour tous les passagers âgés de 15 ans et plus, la pièce d'identité doit comporter une photo. Les passagers qui ne sont pas citoyens turcs seront invités à présenter leur passeport ou une pièce d'identité pour les étrangers délivrée par le ministère turc de l'intérieur pour les vols domestiques qu'ils prennent.
- Pour tous nos vols réguliers internationaux, l'enregistrement ne peut être effectué que sur présentation d'un passeport ou autres documents acceptables au même titre qu'un passeport. Les documents présentés pour les voyages internationaux doivent être des documents acceptables pour des voyages internationaux.
- Pour les règles spéciales concernant les enfants et bébés, veuillez voir la section 10. Bébés et enfants Passagers à mobilité réduite et besoins spéciaux liés à l'état de santé.

7.2.3. Les passagers qui ne présentent pas de documents nécessaires lors de l'embarquement ne seront pas autorisés à prendre le vol même s'ils sont munis d'un billet valide et/ou s'ils se sont enregistrés sur le vol concerné.

7.2.4. Il est de la responsabilité des passagers d'être en possession des documents de voyage nécessaires et Pegasus n'assume aucune responsabilité concernant l'exactitude ou l'exhaustivité des documents de voyage en question. Pegasus n'assume aucune responsabilité pour l'interdiction du voyage par les autorités frontalières compétentes pour les raisons susmentionnées. Toutefois, en raison d'obligations légales, les passagers identifiés comme ne disposant pas des documents nécessaires pour leur voyage lors du contrôle des documents à l'embarquement ne seront pas autorisés à prendre le vol même s'ils sont munis d'un billet valide et/ou s'ils se sont enregistrés sur le vol concerné. Pour plus d'informations à cet égard, veuillez voir la section [11. Aptitude au voyage pour obtenir des informations détaillées](#).

7.2.5. En plus des points ci-dessus, Pegasus se réserve le droit de ne pas accepter des passagers dans l'avion dans tous les cas justifiant le maintien de la sûreté et la sécurité aérienne, la protection du bien-être personnel, des biens, des passagers et des employés de Pegasus, ainsi que de ses prestataires de services et de leurs employés, même si les passagers sont munis d'un billet valide et/ou s'ils se sont enregistrés sur le vol concerné. Pour plus d'informations à cet égard, veuillez voir la section 5.3. Résiliation du contrat de transport par Pegasus.

### 7.3. Articles autorisés au transport à l'intérieur de la cabine de l'avion

7.3.1. Les articles que nos passagers peuvent transporter avec eux sur nos vols, à l'intérieur de la cabine, sont limités en nombre de pièces, en poids et en dimensions. Des informations détaillées sur ces limitations sont fournies à la section 9. Règles concernant les bagages, articles transportables et services spéciaux.

7.3.2. Les articles que vous transportez avec vous seront contrôlés lors de l'embarquement pour s'assurer de leur conformité avec les règles définies à la section 9. Règles concernant les bagages, articles transportables et services spéciaux. Tout article supplémentaire violant ces règles sera considéré comme un excédent de bagages enregistrés et des frais supplémentaires pourront s'appliquer ou Pegasus aura le droit de refuser de transporter des articles qui ne sont pas adaptés au transport dans l'avion. Pour plus d'informations à cet égard, veuillez voir la section 9. Règles concernant les bagages, articles transportables et services spéciaux.

## 8. RÈGLES APPLICABLES À L'INTÉRIEUR DE L'AVION

### 8.1. Explications générales

8.1.1. Les règles définies dans la présente section s'appliquent à tous les vols Pegasus.

8.1.2. Les règles qui figurent dans la présente section ne sont en aucune manière exhaustives. Tous les passagers doivent en permanence respecter la loi, les règles établies par le transporteur et les autres conditions définies dans les règles générales de Pegasus, les instructions du personnel autorisé à cet égard, et s'abstenir de toute action pouvant menacer la vie ou les biens personnels ou le déroulement normal de nos vols pendant leur voyage.

8.1.3. Les actions suivantes, contraires aux règles aériennes, seront dans tous les cas, signalées par Pegasus à la SHGM après une mise en garde appropriée et pourront faire l'objet d'amendes administratives conformément à la loi : refuser de s'asseoir ou d'attacher sa ceinture de sécurité, fermer les compartiments à bagages, se quereller avec d'autres passagers ou avec le personnel navigant, faire usage de la force pour empêcher l'équipage d'accomplir son devoir, calomnier ou insulter le personnel de cabine ou les autres passagers, ne pas respecter les instructions du personnel de cabine et ne pas se conformer aux signaux d'avertissement à l'intérieur de l'avion. Pegasus se réserve tous les droits contre de tels comportements en application de la loi ou des règles générales de Pegasus.

### 8.2. Utilisation interdite d'articles et de produits générant de la fumée

8.2.1. L'utilisation de cigarettes, cigarettes électroniques et de tout autre article ou produit générant de la fumée est interdite sur tous les vols Pegasus

8.2.2. Toute action contrevenant à la règle ci-dessus sera signalée par Pegasus à la SHGM et peut faire l'objet d'amendes administratives conformément à la loi.

### 8.3. Utilisation des appareils électroniques à bord de l'avion

8.3.1. Tous les appareils électroniques, ordinateurs portables et téléphones mobiles ne peuvent être utilisés qu'en mode avion, à partir de l'annonce faite avant le décollage jusqu'à l'annonce faite suite à l'atterrissage.

8.3.2. Tous les passagers sont tenus d'enlever leurs écouteurs pendant le briefing de sécurité avant le vol, pendant le décollage et l'atterrissage, même si l'appareil électronique connecté est éteint.

8.3.3. Aucune restriction ne s'applique à l'utilisation d'appareils fonctionnant sur micro-batteries ou à l'énergie solaire, de montres électriques (y compris celles avec récepteur DCF), d'appareils auditifs (y compris ceux avec récepteurs numériques), de téléavertisseurs (seulement récepteurs) et d'appareils cardiaques pendant le vol.

8.3.4. L'utilisation d'ordinateurs portables équipés de lecteurs de CD-ROM et de pilotes avec lecteurs de DVD, de calculatrices sans imprimante, de lecteurs CD, minidisques et MP3, de baladeurs, de jeux vidéo sur ordinateur ou console, de caméras vidéo et d'appareils d'enregistrement numérique (excepté ceux munis de tubes cathodiques), de récepteurs GPS, de rasoirs électriques et de jouets électroniques est autorisée uniquement pendant la phase horizontale du vol. Les droits des autres passagers et du personnel autorisé concernant la protection de leurs données à caractère personnel doivent être respectés lors de l'utilisation de tous les appareils d'enregistrement.

8.3.5. Les équipements qui fonctionnent par fréquence radio, talkies-walkies, jouets télécommandés, écrans à tube cathodique, matériel informatique sans fil (souris, clavier, etc.), imprimantes d'ordinateur personnel, graveurs de CD et enregistreurs de minidisques, chaînes stéréo portables de grande taille, radios de poche (AM/FM) et récepteurs de télévision ne peuvent être utilisés à aucun moment avant ou pendant le vol, y compris au décollage et à l'atterrissage.

8.3.6. Pour éviter les risques d'incendie à bord, les téléphones et autres appareils électroniques endommagés ou cassés doivent être éteints pendant le vol. Ils ne doivent pas être chargés ni être conservés à l'intérieur des bagages enregistrés. Si les appareils transportés par les passagers à l'intérieur de la cabine de l'avion sont endommagés, surchauffent, s'ils produisent de la fumée, ou sont définitivement hors service, le personnel de cabine doit être en être informé immédiatement.

8.3.7. Toute action contrevenant aux règles mentionnées dans la présente section sera signalée par Pegasus à la SHGM et peut faire l'objet d'amendes administratives conformément à la loi.

## 9. RÈGLES CONCERNANT LES BAGAGES, ARTICLES TRANSPORTABLES ET SERVICES SPÉCIAUX

### 9.1. Bagage enregistré

9.1.1. Les bagages enregistrés sont les bagages remis par le passager à Pegasus au moment de l'enregistrement (check-in) pour les acheminer vers la soute de l'avion. Les bagages enregistrés sont notifiés sur le billet du passager et une étiquette de bagage est créée. Ensuite, une fois enregistré, le bagage est acheminé vers l'espace de rangement de l'avion, hors de la cabine.

9.1.2. Tous les vols Pegasus sont soumis à des limites de nombre de pièces et de poids concernant le droit de bagages enregistrés des passagers. Veuillez lire les explications sous la rubrique 9.3. Franchise de bagages enregistrés afin de vous renseigner sur les vols proposant des franchises de bagage et les restrictions sur les bagages enregistrés.

9.1.3. La responsabilité de Pegasus en tant que transporteur pour tout dommage, perte ou retard dans la livraison des bagages enregistrés est limitée conformément à la loi applicable. Pour cette raison, les documents importants, l'argent, les pièces d'identité, les actes officiels, les bijoux, les métaux précieux, les appareils électroniques et autres objets ayant une grande valeur ou une valeur sentimentale ne doivent pas être transportés dans les bagages enregistrés. Si ces articles sont transportés dans les bagages enregistrés, Pegasus décline toute responsabilité au-delà des limites de responsabilité en vigueur stipulées par la loi. Des informations détaillées sur la responsabilité limitée du transporteur sont fournies à la section 13. Mention importante sur la responsabilité du transporteur.

9.1.4. Les articles transportables dans les bagages enregistrés peuvent être soumis à des limitations conformément à la loi en vigueur dans les juridictions où le vol a lieu, aux décisions des autorités aéronautiques habilitées, aux normes IATA et aux conditions générales stipulées dans les règles générales de Pegasus. Pegasus se réserve le droit de refuser de transporter des articles non autorisés à l'intérieur de l'avion. Veuillez voir la section 9.5. Restrictions relatives au contenu des bagages pour connaître les limitations appliquées aux articles transportables à bord de l'avion.

9.1.5. Pour tous les vols Pegasus, le poids maximum autorisé pour une seule pièce de bagage enregistrée est de 32 kilogrammes. Les normes IATA et la réglementation de la SHGM ne permettent pas le transport de bagages enregistrés au-delà de cette limite.

9.1.6. Pour votre propre sécurité, veuillez préparer vous-même vos bagages enregistrés ou assister personnellement à leur préparation par quelqu'un d'autre. Veuillez préparer vos bagages enregistrés après avoir ouvert et contrôlé tous les paquets fermés, les boîtes et les objets emballés qui seront placés à l'intérieur. N'acceptez jamais de transporter tout article qui vous a été remis par un tiers en vue d'être apporté à quelqu'un d'autre. Si vous le faites, vous serez responsable des articles transportés et les dommages qu'ils pourraient causer seront de votre responsabilité légale.

### 9.2. Bagage à main (bagage cabine)

9.2.1. Le bagage à main ou bagage cabine contient les articles que les passagers gardent avec eux durant le vol.



Les passagers transportent leur bagage à main à l'intérieur de la cabine durant le vol. Le bagage cabine et son contenu sont sous la surveillance et la responsabilité exclusive des passagers. Chaque passager est personnellement responsable de tout article oublié, perdu, endommagé ou susceptible de causer des dommages à d'autres passagers ou marchandises. Pegasus n'assume aucune responsabilité à cet égard.

9.2.2. Afin d'accélérer et de faciliter l'installation à l'intérieur de l'avion, chaque passager n'est autorisé à transporter gratuitement qu'un seul bagage à main d'un poids maximal de 8 kilogrammes et de dimensions maximales de 55 cm x 40 cm x 20 cm, ainsi qu'un sac à dos ou un sac à main ou un sac pour ordinateur portable, photo ou couchage bébé de dimensions maximales de 35 cm x 20 cm x 20 cm qui peut tenir en dessous du siège. Les passagers qui ont plus de deux pièces avec eux seront invités à livrer leurs sacs excédentaires à charger dans la soute de l'avion lors de l'embarquement. Le poids maximum autorisé pour les bagages de cabine des passagers avec des billets émis dans le cadre du forfait Business Flex est de 12 kilogrammes.

9.2.3. Les couffins ou poussettes transportés par les passagers voyageant avec leur bébé ainsi que les béquilles ou fauteuils roulants portatifs utilisés par les passagers seront pris en charge pendant l'embarquement en vue de leur transport dans la soute à bagages de l'avion.

9.2.4. Si, lors du dernier contrôle à l'embarquement, il s'avère que le bagage à main transporté par l'un de nos passagers embarquant sur un vol hors de Turquie dépasse les limites de poids, les dimensions et le nombre spécifié de pièces, chaque pièce dépassant les limites prescrites sera chargée dans la soute de l'avion moyennant le paiement de 50 EUR de frais supplémentaires par pièce, indépendamment de la franchise de bagage enregistrés indiquée sur le billet du passager.

9.2.5. Si, lors du dernier contrôle à l'embarquement, il s'avère que le bagage à main transporté par l'un de nos passagers embarquant sur un vol en Turquie (premier point de départ ou point de transfert) dépasse les limites de poids, les dimensions et le nombre spécifié de pièces, le poids excédentaire du bagage cabine sera ajouté à la franchise de bagages enregistrés et le montant excédant la franchise de bagages enregistrés sera facturé au passager aux prix en vigueur de la franchise bagage supplémentaire. La franchise relative au bagage cabine ne sera pas ajoutée à la franchise de bagages enregistrés pour le calcul des frais de franchise bagage supplémentaire.

9.2.6. Pour les passagers partant de Turquie sur un vol international avec des billets émis dans le forfait Super Eco sans franchise de bagages enregistrés, des frais supplémentaires seront facturés pour tout bagage à main dépassant les limites de poids, de dimensions et de pièces en vigueur pour des bagages supplémentaires de 0 à 20 kilogrammes. Dans les cas où le poids dépasse 20 kilogrammes, les frais de franchise de bagage supplémentaire correspondant à la limite de poids indiquée dans les tarifs de réclamation de bagages supplémentaire s'appliquent.

### 9.3. Franchise de bagages enregistrés et coût d'une franchise bagage supplémentaire

9.3.1. Sur tous les vols Pegasus, nos passagers disposeront d'une franchise de bagages enregistrés limitée en termes de nombre de pièces, de poids et de dimensions, identifiée conformément au forfait sur la base duquel leur billet est émis. Les billets émis sur la base du forfait Super Eco ne donnent droit à aucune franchise de bagages enregistrés. Les passagers peuvent acheter séparément une franchise supplémentaire pour leurs bagages enregistrés, en plus des franchises de bagages enregistrés indiquées ci-dessus.

9.3.2. La franchise de bagages enregistrés varie selon le forfait pour nos vols réguliers domestiques, internationaux ou de/vers Chypre du Nord

#### Franchise de bagages enregistrés \*

Vol / forfait	Forfait Basic	Forfait Essentials	Forfait Advantage	Forfait Business Flex
<b>Vols intérieurs</b>	-	15 kg	20 kg	15 kg
<b>Vols internationaux (y compris Chypre du Nord)</b>	0 kg	20 kg	20 kg	20 kg

\* La franchise de bagages enregistrés est de 10 kg pour tous les bébés de moins de 2 ans voyageant sur tous nos vols, indépendamment du forfait sur la base duquel leur billet est émis.

9.3.3. Les passagers peuvent acheter séparément une franchise supplémentaire pour leurs bagages enregistrés, en plus des franchises de bagages enregistrés indiquées ci-dessus.

9.3.4. Des frais de franchise de bagages supplémentaire s'appliquent selon des tarifs distincts pour nos vols réguliers domestiques, Chypre du nord et internationaux. Veuillez [cliquer](#) ici pour accéder à notre tarification relative à la franchise bagage supplémentaire.

9.3.5. La franchise de bagages enregistrés valable pour le parcours international s'appliquera aux vols de correspondance comportant un parcours domestique et un parcours international. Les frais à régler dans le cadre de la franchise bagage supplémentaire seront calculés séparément pour chaque trajet et basés sur les différentes tarifications



en vigueur.

9.3.6. La franchise bagage supplémentaire peut être achetée sur le site internet et le centre d'appel Pegasus ainsi que par le biais des agences de billetterie aéroportuaires et des agences de voyages jusqu'à l'heure de clôture de l'enregistrement( check-in) du vol concerné.

9.3.7. La franchise de 8 kilogrammes applicable aux bagages cabine ne peut être utilisée pour augmenter la franchise de bagages enregistrés.

9.3.8. Les passagers ne seront pas remboursés des frais de franchise bagage supplémentaire payés dans le cas où le poids de leurs bagages enregistrés sur nos vols est moins que la franchise payée. Si les bagages enregistrés dépassent les limites de la franchise bagage supplémentaire, la différence doit être payée à l'aéroport.

9.3.9. Lorsqu'un billet est réémis, la franchise bagage supplémentaire achetée pour le vol d'origine sera automatiquement transférée sur le nouveau vol. Si les frais de franchise bagage supplémentaire varient, la différence sera facturée ou remboursée au passager. En cas d'annulation du vol, le prix payé pour la franchise bagage supplémentaire sera automatiquement remboursé au passager.

9.3.10. La franchise bagage supplémentaire ne s'applique pas aux bébés.

9.3.11. La franchise bagage supplémentaire achetée ne peut être transférée à une autre personne.

#### 9.4. Services spéciaux

Les services spéciaux comportent les articles spéciaux transportables qui ne sont pas inclus dans les bagages enregistrés, les bagages de cabine ou la franchise bagage supplémentaire, ainsi que les services spéciaux fournis sur demande du passager moyennant des frais ou gratuitement.

9.4.2. Les frais pour services spéciaux font l'objet d'une tarification distincte qui varie selon qu'il s'agisse d'un vol régulier domestique ou international (y compris de/vers Chypre du Nord). Veuillez [cliquer ici](#) pour accéder à la liste des services spéciaux proposés par Pegasus, à leur définition ainsi qu'à leur tarification. Outre les informations fournies sur la page consultée, des dispositions particulières et des restrictions concernant certains types de services spéciaux sont également indiquées dans la présente section.

9.4.3. Les équipements sportifs ne peuvent pas être acceptés comme bagage enregistré et ou considérés comme faisant partie de la franchise de bagages enregistrés. Tout équipement sportif transporté sera facturé selon la tarification en vigueur des services spéciaux. Les équipements sportifs peuvent être transportés en cabine ou dans la soute à bagages en fonction de leurs poids et des dimensions.

9.4.4. Les équipements sportifs seront facturés par pièce transportée. S'il s'agit de 2 ou plus d'équipements sportifs du même type placés dans le même sac, ils seront facturés au tarif "services spéciaux" applicable à l'itinéraire. Les passagers prenant plusieurs vols de correspondance se verront facturer des frais pour services spéciaux relatifs aux équipements sportifs séparément pour chaque vol, jusqu'à leur destination finale.

9.4.5. Les passagers qui souhaitent transporter leurs équipements sportifs doivent faire part de leur demande à Pegasus via le centre d'appel ou le comptoir d'enregistrement de l'aéroport.

9.4.6. Il n'est pas nécessaire de dégonfler les ballons remplis d'air. Ils peuvent être transportés gonflés à l'intérieur de l'avion.

9.4.7. Les passagers qui souhaitent transporter leurs instruments de musique doivent faire part de leur demande à Pegasus via le centre d'appel ou le comptoir d'enregistrement de l'aéroport. Les instruments de musique n'excédant pas les dimensions définies pour des bagages à main (55 cm x 40 cm x 20 cm) peuvent être transportés à l'intérieur de la cabine à condition que les frais pour services spéciaux en vigueur soient payés au comptoir d'enregistrement. Pour les instruments dépassant ces limites, un produit "siège supplémentaire" peut être acheté. Les instruments trop encombrants même pour voyager sur un siège supplémentaire doivent être transportés dans la soute à bagages, dans un étui spécial et correctement emballés.

9.4.8. Les passagers empruntant divers vols de correspondance se verront facturer les frais pour services spéciaux relatifs aux instruments de musique séparément pour chaque vol jusqu'à leur destination finale.

9.4.9. Le transport d'armes à feu et de leurs différentes composantes est effectué conformément aux législations et aux restrictions adoptées par le conseil de sécurité de l'aviation civile nationale et les commissions sur la sécurité dans les aéroports. Conformément à ces réglementations et restrictions, les armes à feu nécessitant un permis, ainsi que leurs différentes composantes sont acceptées à bord des avions effectuant des vols domestiques à condition qu'elles aient été confiées au service chargé de la sécurité de l'aéroport avant le départ du vol et qu'elles soient ensuite récupérées auprès du même service de l'aéroport d'arrivée.

9.4.10. Les armes à feu et leurs différentes composantes ne peuvent pas être transportées en cabine et/ou avec le passager.

9.4.11. Le transport d'armes à feu nécessitant un permis ainsi que les différentes pièces est soumis à des frais pour services spéciaux. Le transport d'armes de tir sportif donne également lieu à des frais supplémentaires. Les frais en vigueur figurent dans la tarification "services spéciaux" sous la dénomination WPAY pour les armes à feu classiques et SPEQ pour les armes de tir sportif. Les passagers devront s'acquitter de ces frais pour services spéciaux au comptoir d'enregistrement.

9.4.12. Les passagers ci-dessous sont exemptés des frais WPAY. Afin de bénéficier de cette exemption, les passagers devront présenter une pièce d'identité valide au comptoir d'enregistrement de l'aéroport.

- a) Les passagers VIP accédant aux salons VIP nationaux et internationaux
- b) Les agents de sécurité dûment autorisés selon les articles de la loi n° 5188 sur les services spéciaux de sécurité et voyageant avec des passagers VIP ou des civils employés de manière permanente en tant qu'agent de sécurité.
- c) Le personnel des forces armées turques ayant le grade d'officier, de sous-officier ou d'agent spécial.
- d) Le personnel des services de sécurité employé par le directoire national de la sécurité dans la capitale ou dans les provinces
- e) Le personnel des garde-côtes turcs ou de la gendarmerie ayant le grade d'officier, de sous-officier ou d'agent spécial.
- f) Le personnel permanent des forces armées turques voyageant avec des membres du service civil et le personnel contractuel travaillant pour les services de renseignement turcs (MIT).
- g) Le personnel de la police municipale
- h) Les surveillants de village
- i) Les officiers de la conservation des forêts dépendant du ministère de l'Environnement
- j) Les officiers des douanes dépendant du ministère des Douanes et des Échanges commerciaux

## 9.5. Restrictions sur le contenu des bagages

9.5.1. Les couteaux, ciseaux, rasoirs, brochettes et autres objets incisifs, pénétrants et coupants du même type ne peuvent en aucune manière être transportés à dans les bagages à main et ne peuvent être transportés qu'à l'intérieur des bagages enregistrés.

Si ces articles sont détectés lors des contrôles de sécurité avant le vol, ils peuvent être confisqués ou détruits de manière permanente par le personnel chargé de la sécurité. Pegasus décline toute responsabilité concernant la perte de ces articles pour les raisons indiquées dans la présente section.

Les objets coupants placés dans les bagages enregistrés doivent être emballés de manière sécurisée afin d'éviter la blessure des personnes qui manipulent les bagages pendant le transport.

9.5.2. Les batteries lithium-ion et les appareils photo, téléphones et ordinateurs portables, tablettes et autres appareils électroniques portables similaires contenant des batteries lithium-ion ne peuvent être transportés sur le vol que dans la mesure où leur teneur en lithium est inférieure ou égale à 2 grammes.

La limite maximale applicable aux batteries lithium-ion est de 100 Wh. Un passager ne peut en aucune manière transporter plus de 15 appareils électroniques portables et 20 batteries de rechange. Les bagages équipés de batteries au lithium doivent être munis de batteries amovibles (à l'exception des piles boutons au lithium).

Lorsque de tels bagages sont soumis au transport en tant que bagages enregistrés, la batterie doit être retirée au préalable et transportée par le passager à l'intérieur de la cabine de l'avion. Les batteries de rechange au lithium ou lithium-ion ainsi que les téléphones et appareils électroniques endommagés ne peuvent être transportés qu'avec le passager à l'intérieur de la cabine de l'avion.

Les appareils électroniques portables fonctionnant avec des piles au lithium ne doivent pas être mis au contact de liquides (parfums et aérosols par exemple) à l'intérieur des bagages enregistrés.

9.5.3. Les bagages contenant des produits dangereux susceptibles de nuire à la santé, à la sécurité et aux organismes vivants doivent être déclarés conformément à la réglementation nationale et internationale. Le transporteur doit être informé du contenu des produits dangereux.

9.5.4. Les restrictions liées au transport de tous les types d'armes à feu et de leurs pièces, d'objets incisifs, coupants ou pointus, d'autres outils pouvant entraîner des blessures, de matériaux inflammables, clignotants ou explosifs pouvant menacer la vie humaine, la sûreté et la sécurité des personnes à l'intérieur de l'avion, ou la santé des passagers et des membres d'équipage, ainsi que les produits chimiques et toxiques et les gels liquides s'appliquent à l'intérieur des terminaux de l'aéroport, de l'avion et des bagages enregistrés. Ces restrictions peuvent résulter des réglementations nationales et internationales, des normes internationales ou des conditions générales du transporteur, visant à assurer la sûreté et la sécurité aérienne. Veuillez consulter les liens ci-dessous concernant les restrictions sur le contenu des bagages à cet égard.

[Dispositions relatives aux produits dangereux transportés par les passagers ou l'équipage sur les vols Pegasus Airlines](#)  
(Source : IATA)

[Transport de batteries au lithium dans les bagages des passagers sur les vols Pegasus Airlines](#)

[Liste d'articles interdits au transport en cabine ou en soute conformément à la circulaire 2015/1998 de l'Union européenne](#)

[Liste des articles interdits au transport en cabine ou en soute de la SHGM - Direction Générale de l'Aviation Civile turque](#)  
(en turc uniquement)

[Brochure de la SHGM sur les restrictions en matière de transport de liquides](#)

[Vidéo d'information de la SHGM sur les restrictions en matière de transport de liquides](#)

9.5.5. Selon la procédure fondée sur le programme national de sécurité de l'aviation civile et approuvée par la SHGM, si un article qui n'est pas autorisé à être transporté dans les bagages enregistrés est détecté pendant le contrôle de sécurité, les bagages enregistrés peuvent être ouverts pour contrôle avec l'enregistrement CCTV par la police, le personnel spécial de sécurité, les agents des douanes et la compagnie aérienne ou son représentant, mais en l'absence du passager. Si le bagage enregistré est verrouillé et que la serrure doit être retirée, le dégât résultant du bris de la serrure sera à la charge du passager. Pegasus décline toute responsabilité concernant les pertes ou dommages causés aux bagages enregistrés faisant l'objet d'une telle procédure.

9.5.6. Pour éviter les fuites endommageant l'avion et constituant diverses menaces, le transport d'huile d'olive, de sirop, de miel ou d'autres aliments liquides ne sera autorisé que dans les cas suivants : Pegasus se réserve le droit de refuser le transport de bagages contenant de l'huile d'olive, du sirop, du miel ou d'autres aliments liquides qui ne répondent pas aux normes définies ci-dessous

a) L'huile d'olive, le sirop, le miel ou d'autres aliments liquides ne peuvent être transportés que dans les bagages enregistrés et dans la soute à bagages de l'avion

b) La limite de transport maximale autorisée par passager est de 5 litres y compris le volume du conteneur.

c) Au moins 5% du conteneur doit être maintenu vide pour éviter les fuites sous pression.

d) Les bagages enregistrés seront acceptés par Pegasus sous réserve de la délivrance d'une étiquette de libération limitée (limited release)

e) L'huile d'olive, le sirop ou le miel à transporter doivent d'abord être placés dans un sac en plastique sans écoulement et le goulot du sac doit être solidement fixé. Le sac en plastique doit ensuite être placé dans un autre sac en plastique de même qualité et solidement fixé de la même manière. Le second sac doit ensuite être placé dans une boîte à couverture rigide avec une couche protectrice à l'intérieur (mousse, plastique, etc.), la boîte doit être collée et une étiquette nominative doit être apposée sur la boîte pour identification.

f) Pegasus n'accepte aucune responsabilité pour les dommages ou les fuites survenant pendant les opérations de douane ou le chargement / déchargement de l'huile d'olive, du sirop ou du miel exporté ou importé lors d'un voyage avec Pegasus.

## 9.6. Informations sur les irrégularités concernant les bagages

Les irrégularités concernant les bagages couvrent tous les bagages perdus, livrés en retard et endommagés. Pour toute irrégularité de bagage, nous demandons aux passagers de déposer une demande auprès du bureau des bagages responsable des vols Pegasus à l'aéroport de destination avant de quitter le hall des arrivées, de fournir les informations nécessaires à leur demande et de se faire remettre un rapport relatif à cette dernière.

9.6.2. Les passagers confrontés à une irrégularité bagage doivent, par conséquent, s'adresser au bureau des bagages en charge des vols Pegasus à l'aéroport de destination, munis des documents suivants, et remplir un rapport d'irrégularité de bien (PIR– Property Irregularity Report)) relatif à leur réclamation.

- a) Référence de réservation (PNR), billet et carte d'embarquement ;
- b) Étiquette d'identification du bagage ;
- c) Pièce d'identité personnelle.

9.6.3. Sur la base du dossier PIR, la demande sera reçue, au besoin, par le biais du système World Tracer (un système global de suivi des bagages utilisé par de nombreuses compagnies aériennes à travers le monde). Les passagers peuvent consulter l'état de leur demande sur le site internet Pegasus via l'onglet "Suivi des bagages".

9.6.4. Dans les cas de bagages endommagés où le dommage ne peut pas être identifié immédiatement, la loi applicable exige que les passagers signalent les dommages au transporteur par écrit dans les sept jours suivant leur arrivée. Pegasus n'aura aucune responsabilité légale pour toute réclamation déposée après l'expiration de cette période.

9.6.5. Les passagers voyageant ensemble, mais faisant l'objet d'une émission de billets sous différents PNR doivent l'indiquer lors du dépôt d'une réclamation. Les passagers qui ne sont pas en mesure de présenter une étiquette d'identification de bagage délivrée à leur nom avec le PIR perdront tous leurs droits et possibilités de réclamations dans le cadre d'irrégularités bagages.

9.6.6. Pour le traitement adéquat de vos réclamations concernant les irrégularités bagages, veuillez faire parvenir les copies électroniques des documents et informations ci-dessous au service Pegasus chargé des bagages.

- a) PIR- rapport d'irrégularité de bien
- b) Référence de réservation (PNR), billet et carte d'embarquement ;
- c) Étiquette d'identification du bagage ;
- d) Contenu des bagages perdus ;
- e) Marque et modèle du bagage endommagé, facture de réparation s'il a été réparé et facture à date de l'achat du bagage ;
- f) Coordonnées bancaires (IBAN, nom et prénom du titulaire du compte, nom de la banque, code BIC/SWIFT)
- g) Adresse e-mail par laquelle nous pouvons vous contacter.

9.6.7. La responsabilité de Pegasus en tant que transporteur pour tout dommage, perte ou retard concernant la livraison des bagages enregistrés est limitée conformément à la loi en vigueur . Pour cette raison, les documents importants, l'argent, les pièces d'identité, les actes officiels, les bijoux, les métaux précieux, les appareils électroniques et autres objets ayant une grande valeur ou une valeur sentimentale ne doivent pas être transportés dans les bagages enregistrés. En cas de transport de ces articles, Pegasus n'assume aucune responsabilité en vertu des règlements en vigueur. Pegasus recommande aux passagers qui supportent des risques supérieurs aux limites de responsabilité en vigueur de souscrire une assurance voyage spéciale. Des informations détaillées sur la responsabilité limitée du transporteur sont fournies à la section 13. Mention importante sur la responsabilité du transporteur.

9.6.8. Le bagage cabine et son contenu sont sous la surveillance et la responsabilité des passagers. Chaque passager est personnellement responsable de tout article oublié, perdu, endommagé ou susceptible de causer des dommages à d'autres passagers ou marchandises. Pegasus n'assume aucune responsabilité à cet égard.

9.6.9. Nous vous recommandons de placer une étiquette indiquant votre identité complète sur tous vos bagages enregistrés. Si le propriétaire des bagages enregistrés ne peut pas être identifié ou si l'entretien des bagages enregistrés ou la prévention de tout dommage matériel et / ou matériel l'exige, les bagages enregistrés concernés peuvent être ouverts en présence de la compagnie aérienne ou de son représentant mais en l'absence du passager.

9.6.10. Pegasus décline toute responsabilité concernant les dommages aux bagages enregistrés figurant ci-dessous :

- a) Rayures, coupures et trous mineurs sur le bagage ;
- b) Légère humidité et moisissure ;
- c) Défaut ou dommage relevant de la nature même du bagage ou en découlant ;
- d) Dommages résultant d'un emballage inadéquat (articles fragiles) et du poids ;
- e) Dommages subis par les articles acceptés avec une étiquette à responsabilité limitée dans la mesure où les dommages s'inscrivent dans les limites fixées.

9.6.11. Les coordonnées du service Pegasus chargé de la gestion des bagages figurent ci-dessous.

- a) Téléphone : +90 850 250 0224
- b) En ligne : <https://www.flypgs.com/en/write-to-us>

## 10. BÉBÉS, ENFANTS, PASSAGERS À MOBILITÉ RÉDUITE ET BESOINS SPÉCIAUX LIÉS À L'ÉTAT DE SANTÉ

### 10.1. Bébés et passagers mineurs

10.1.1. Les passagers qui n'ont pas dépassé l'âge de deux ans (de 0 à 24 mois) sont considérés comme des bébés pour tous les vols réguliers Pegasus. Les passagers âgés de deux ans et plus, mais n'ayant pas dépassé l'âge de douze ans (âgés de 2 à 12 ans) sont considérés comme des enfants pour tous les vols réguliers Pegasus.

10.1.2. Les bébés et leurs mères ne seront pas admis sur nos vols dans les 48 heures suivant la naissance, même sur présentation d'un certificat médical d'aptitude au voyage. Entre 48 heures après la naissance et la fin du septième jour suivant la naissance, les bébés et leurs mères peuvent être admis sur les vols Pegasus sur présentation d'un certificat médical autorisant un voyage par avion. Pour la sécurité des vols, un passager adulte ne peut accompagner qu'un seul bébé pendant le vol.

10.1.3. Du huitième jour après leur naissance et jusqu'à ce qu'ils atteignent l'âge de deux ans, les bébés ne seront admis sur les vols Pegasus qu'en compagnie de leur mère, de leur père ou d'un autre adulte accompagnant autorisé par écrit par les deux parents. Des restrictions supplémentaires peuvent s'appliquer aux vols réguliers internationaux et de/vers Chypre du Nord avec des mineurs. Veuillez voir la section 15. Mentions légales pour obtenir plus d'informations. Des frais s'appliqueront aux passagers "bébés", ils ne se verront pas attribuer un siège séparé et voyageront sur le même siège que l'adulte accompagnant. Pegasus ne propose pas de service "mineurs non-accompagnés" dans le cadre de ses services spéciaux. Veuillez voir la section 10.2. Réduction bébé et enfant pour obtenir de plus amples informations.

10.1.4. Les enfants ayant atteint 3 ans mais n'ayant pas encore atteint l'âge de 13 ans (entre 2 et 12 ans) seront admis sur les vols Pegasus uniquement s'ils voyagent avec leur mère, leur père ou un autre adulte accompagnant disposant d'une autorisation écrite des deux parents. Des restrictions supplémentaires peuvent s'appliquer aux vols réguliers internationaux et de/vers Chypre du Nord avec des mineurs. Veuillez voir la section 15. Mentions légales pour obtenir de plus amples informations. La réduction enfant s'appliquera aux passagers dont l'âge se situe dans les limites indiquées et un siège séparé leur sera attribué. La réduction enfant n'est pas disponible dans les classes tarifaires promotionnelles. Pegasus ne propose pas le service "mineurs non-accompagnés" dans le cadre de ses services spéciaux. Veuillez voir la section 10.2. Réduction bébé et enfant pour obtenir de plus amples informations.

10.1.5. Les enfants ayant dépassé l'âge de 6 ans, mais n'ayant pas dépassé l'âge de 12 ans (entre 6 et 12 ans) peuvent voyager seuls sur les vols Pegasus sous réserve que le service "mineurs non-accompagnés" soit proposé par Pegasus en tant que service spécial. Veuillez voir la section 10.3 Mineurs non-accompagnés pour obtenir des informations détaillées sur ce service. La réduction enfant s'appliquera aux passagers dont l'âge se situe dans les limites indiquées et un siège séparé leur sera attribué. La réduction enfant n'est pas disponible dans les classes tarifaires promotionnelles. Pegasus ne propose pas de service "mineurs non-accompagnés" dans le cadre de ses services spéciaux. Veuillez voir la section 10.2. Réduction bébé et enfant pour obtenir de plus amples informations. Le service est également valable pour les passagers mineurs non-accompagnés âgés de 7 ans et n'ayant pas encore atteint leur 13 années (âgés de 6 à 12 ans).

10.1.6. Les mineurs ayant dépassé l'âge de 12 ans révolus peuvent voyager seuls sur les vols Pegasus, sans devoir réserver le service "mineurs non-accompagnés". Cependant, ces passagers ne seront pas autorisés à accompagner des mineurs âgés de 12 ans ou moins.

10.1.7. Veuillez voir la section 15. Mentions légales pour obtenir des informations détaillées sur les documents requis pour les passagers voyageant avec des bébés et des enfants. Les passagers qui ne remplissent pas les exigences mentionnées à la section concernée ne seront pas admis à bord.

### 10.2. Réduction bébé et enfant

10.2.1. Les limites d'âge pour bénéficier du tarif bébé ou enfant s'appliqueront séparément à chaque vol figurant sur le billet. Si un bébé se trouve dans la limite d'âge acceptable sur le premier parcours émis, mais n'est plus considéré comme bébé sur un parcours ultérieur, il devra occuper un siège séparé pour des raisons de sécurité et bénéficiera alors d'une réduction enfant. De la même façon, les enfants qui dépassent la limite d'âge de 12 ans lors de parcours ultérieurs ne bénéficieront plus de la réduction enfant et se verront appliquer le prix d'un billet standard.

10.2.2. Les réductions sur les tarifs enfants et bébés sont indiquées dans le tableau ci-dessous.

<b>VOL</b>	<b>PASSAGER</b>	<b>CLASSE TARIFAIRE</b>	<b>RÈGLE TARIFAIRE</b>
<b>VOLS RÉGULIERS INTÉRIEURS ET DE/VERS CHYPRE DU NORD</b>	BÉBÉ	G/P/U/T/Z/V	Tarif fixe de 20 TL
		X/S/N/K/H/M/L/B/Q/Y	Tarif fixe de 30 TL
	ENFANT	G/P/U/T/Z/V	Tarifs standards
		X/S/N/K/H/M/L/B/Q/Y	10 % de réduction sur les tarifs standards
<b>VOLS DOMESTIQUES DE CORRESPONDANCE</b>	BÉBÉ	Toutes les classes tarifaires	Tarif fixe de 20 TL
	ENFANT	Toutes les classes tarifaires	Tarifs standards
<b>VOLS RÉGULIERS INTERNATIONAUX</b>	BÉBÉ	G/P/U/T/Z/V	Tarif fixe de 20 Euros
		X/S/N/K/H/M/L/B/Q/Y	Tarif fixe de 30 Euros
	ENFANT	G/P/U/T/Z/V	Tarifs standards
		X/S/N/K/H/M/L/B/Q/Y	30 USD de réduction sur les tarifs standards
<b>VOLS INTERNATIONAUX ET DOMESTIQUES DE CORRESPONDANCES</b>	BÉBÉ	Toutes les classes tarifaires	Tarif fixe de 12 USD
	ENFANT	Toutes les classes tarifaires	Tarifs standards
<b>VOLS INTERNATIONAUX DE CORRESPONDANCES</b>	BÉBÉ	VE/W	Tarif fixe de 30 USD
		F/A/J/C	Tarif fixe de 50 USD
	ENFANT	VE/W	Tarifs standards
		F/A/J/C	15% de réduction sur les tarifs standards

### 10.3. Mineurs non-accompagnés

10.3.1. Sous réserve des restrictions définies à la section 10.3.2, le service "mineurs non-accompagnés" est un service spécial qui s'applique aux enfants âgés de six ans révolus, mais qui n'ont pas dépassé l'âge de 12 ans (entre 6 et 12 ans), ce qui leur permet de voyager sans adulte accompagnant. Ce service spécial est soumis à des frais supplémentaires, selon la tarification en vigueur des services spéciaux qui figure à la Section 9.4.2. Le service "mineurs non-accompagnés" est limité en fonction du nombre de membres d'équipage présents à bord du vol en raison des règles de sécurité aérienne. Par conséquent, il est crucial que cette demande de service spécial nous soit communiquée au moment de la réservation du billet. L'émission des billets des passagers qui bénéficieront de ce service spécial ne peut être effectuée qu'auprès du centre d'appel Pegasus.

10.3.2. Des demandes de service "mineurs non-accompagnés" peuvent uniquement être traitées jusqu'à 24 heures avant le départ du vol régulier. Pegasus ne traitera aucune demande de service "mineurs non-accompagnés" communiquée après ce délai. Les services "mineurs non-accompagnés" ne sont pas disponibles dans le cadre de vols avec transit, de vols en correspondance avec une autre compagnie aérienne, et de PNR pour lesquels l'émission n'est pas terminée.

10.3.3. Les parents ou le représentant légal des enfants voyageant en tant que mineurs non accompagnés doivent leur en donner l'autorisation. Un document d'autorisation au voyage en tant que mineur accompagné doit être rempli à l'aéroport de départ et approuvé par le parent ou le représentant légal de l'enfant. Les demandes peuvent également être effectuées par des tiers agissant sur procuration accordée par les deux parents ou le représentant légal, et certifiée par un notaire. Les mineurs non accompagnés seront escortés jusqu'à l'avion par le personnel au sol autorisé et remis au chef de cabine. Le parent ou le représentant légal du mineur devra rester à l'aéroport jusqu'au départ de l'avion. À l'aéroport d'arrivée, les mineurs non accompagnés seront remis par le personnel de cabine au personnel au sol autorisé. Ce dernier accompagnera le mineur pour la remise finale à la personne autorisée à l'accueillir. Si la personne qui remet le mineur au personnel de Pegasus à l'aéroport de départ n'est pas un parent ou le représentant légal de l'enfant, une lettre

d'autorisation certifiée par un notaire doit être présentée à Pegasus au plus tard à la date du départ.

10.3.4. Lorsque des services "mineurs non-accompagnés" sont réservés, les passagers mineurs, leurs parents ou leur représentant légal doivent être présents à l'aéroport de départ et commencer l'enregistrement au moins 90 minutes avant l'heure de départ des vols réguliers intérieurs et au moins 120 minutes avant l'heure de départ des vols réguliers internationaux pour s'assurer que les formalités nécessaires sont accomplies en temps voulu.

## 10.4. Passagers à mobilité réduite et besoins spéciaux liés à l'état de santé

### Passagers à mobilité réduite et utilisation de fauteuils roulants

10.4.1. Les passagers à mobilité réduite, y compris ceux dont la mobilité en cas de transport est réduite en raison d'un handicap physique, sensoriel ou locomoteur, permanent ou temporaire, d'une déficience intellectuelle ou d'une autre cause d'incapacité, ou de leur âge, et dont la situation nécessite une attention appropriée ainsi qu'une adaptation du service mis à la disposition de tous les passagers selon leurs besoins spéciaux.

10.4.2. Pour nous permettre de fournir une assistance ponctuelle et appropriée aux personnes ayant besoin de fauteuils roulants pour des raisons de santé, la demande d'assistance en fauteuil roulant doit être communiquée à Pegasus lors de la réservation du billet et dans tous les cas jusqu'à 48 heures avant le départ en contactant le centre d'appel Pegasus au +90 888 228 1212. Les passagers qui bénéficieront de ces services doivent également commencer leur procédure d'enregistrement à l'aéroport au moins deux heures avant l'heure de départ du vol régulier. Un comptoir d'enregistrement spécial peut être réservé aux passagers à mobilité réduite, sous réserve de la disponibilité des installations nécessaires à l'aéroport concerné. Les services sont fournis dans la mesure où les services de soins disponibles à l'aéroport concerné peuvent répondre aux demandes, ce qui peut entraîner une prolongation du temps d'enregistrement, d'embarquement et de contrôle de sécurité. À moins que la demande de ce type de service ne soit communiquée au maximum 48 heures avant l'heure de départ prévue du vol, le service ne peut être fourni que sous réserve de disponibilité et peut ne pas être disponible à temps.

10.4.3. Les passagers à mobilité réduite qui achètent leurs billets auprès des agences de billetterie aéroportuaires ou d'agences de voyages doivent informer l'agent de leur demande de fauteuil roulant adapté à leurs besoins lors de l'achat du billet.

10.4.4. Nous ne pouvons satisfaire toutes les demandes de fauteuils roulants de nos passagers pour des raisons de règles de sûreté aériennes. Sur tous les vols réguliers Pegasus, un maximum de huit passagers à mobilité réduite voyageant en fauteuil roulant peut être transporté.

10.4.5. Si vous rencontrez des difficultés lors de longues marches, pour monter des escaliers afin d'accéder à l'avion, ou lors de vos déplacements dans la cabine pour aller vous asseoir, assurez-vous de nous avoir informés de votre condition physique particulière dans les délais prescrits dans la présente section. Les informations correctes que vous nous avez fournies lors de l'achat du billet ou de l'enregistrement aideront à pallier les retards et les perturbations en termes d'accès à l'avion et d'expérience de voyage.

10.4.6. Les passagers voyageant avec des fauteuils roulants non motorisés et pliables doivent se présenter au comptoir d'enregistrement de l'aéroport et enregistrer leur fauteuil roulant sur le vol. Les fauteuils roulants ainsi enregistrés seront pris en charge lors de l'embarquement pour être transportés dans la soute de l'avion, sans frais supplémentaires.

10.4.7. Les passagers voyageant avec leurs fauteuils roulants motorisés doivent effectuer les manipulations suivantes avant de voyager sur nos lignes. Nous ne transportons pas de batteries liquides sur nos vols. Les fauteuils roulants à batterie sèche ou à batterie gel seront transportés dans la cabine à condition que les pôles des batteries soient protégés (coller des bandes autour des têtes polaires) pour éviter les courts circuits et que le fauteuil roulant soit bien sécurisé. Les informations concernant le type et le watts / heure (wh) de la batterie seront vérifiées lors de l'enregistrement à l'aéroport. Les fauteuils roulants à piles ne seront pas acceptés dans les vols pour des raisons de sécurité si le type et la valeur ne répondent pas aux conditions ou ne portent pas les informations mentionnées dans les règles de «Dispositions relative aux produits dangereux transportés par les passagers ou l'équipage sur les vols Pegasus Airlines »et« Transport de batteries au lithium dans les bagages des passagers sur les vols Pegasus Airlines » décrit dans l'article 9.5.4:

- a) Une fois les batteries retirées, le fauteuil roulant sera transporté comme bagage enregistré sans aucune restriction.
- b) Les pôles des batteries doivent être isolés (par exemple, en y appliquant un ruban adhésif) pour éviter les courts-circuits.
- c) Les batteries doivent être retirées puis placées dans un étui de protection et ne doivent pas être endommagées. Les batteries doivent être transportées en cabine par le passager.
- d) L'utilisateur doit procéder au retrait de la batterie conformément aux instructions en vigueur à l'équipement.
- e) Les passagers ne peuvent transporter qu'une seule batterie de rechange ne dépassant pas 300 Wh ou deux batteries de rechange ne dépassant pas 160 Wh.

f) Les règles relatives au transport des batteries au lithium à l'intérieur de la cabine et au transport de produits dangereux spécifiés à la section 8.5.4 s'appliqueront au transport des batteries au lithium. Veuillez-vous reporter aux liens fournis à la section concernée.

#### Passagères enceintes

10.4.8. Sauf les cas d'exceptions énoncés dans la présente section, les passagères enceintes ne sont pas tenues de présenter un certificat médical pour voyager sur les vols Pegasus. Néanmoins, nous recommandons vivement à toutes nos passagères enceintes de consulter leur médecin avant de prendre l'avion.

10.4.9. Pegasus n'accepte pas à bord de ses avions les femmes enceintes de plus de 36 semaines, dans le cadre d'une grossesse unique et sans complications. Tous les vols émis doivent être effectués avant la fin de la 36e semaine de grossesse. Pegasus n'accepte pas à bord de ses avions les femmes enceintes de plus de 32 semaines, dans le cadre d'une grossesse multiple et sans complications. Tous les vols émis doivent être effectués avant la fin de la 32e semaine de grossesse.

10.4.10. Nous recommandons vivement à toutes nos passagères enceintes souffrant de complications de consulter leur médecin avant de prendre l'avion. Lorsque les passagères en question ne sont pas en mesure de présenter un certificat médical les autorisant à voyager en avion et qu'il existe un doute raisonnable quant à la date de naissance prévue, l'admission à bord de notre avion peut faire l'objet d'une demande de décharge écrite de leur part.

10.4.11. Les mères et leurs enfants ne seront pas admis sur nos vols dans les 48 heures suivant la naissance, même sur présentation d'un certificat médical d'aptitude au voyage. Entre 48 heures après la naissance et la fin du septième jour suivant la naissance, les enfants et leurs mères peuvent être admis sur les vols Pegasus sur la base d'un rapport écrit du médecin permettant un voyage en avion. Pour la sécurité des vols, un passager adulte ne peut accompagner qu'un seul bébé pendant le vol.

10.4.12. Le certificat médical du médecin autorisant la passagère concernée à prendre l'avion doit conclure qu'il n'existe aucune contre-indication relative à un voyage en avion. Ce certificat doit être préparé au plus tôt sept jours avant le vol.

10.4.13. Pegasus n'assume aucune responsabilité concernant tout préjudice survenant en cours de voyage en raison d'une violation des règles générales de Pegasus par les passagères enceintes. Dans ces circonstances, les passagères sont responsables des conséquences du transport aérien sur leur santé.

10.4.14. Les passagères enceintes ne pourront prétendre à d'autres droits que ceux disponibles pour le billet concerné au cas où Pegasus leur refuserait l'embarquement pour les raisons indiquées dans la présente section.

#### Passagers qui dépendent de l'utilisation d'oxygène médical

10.4.15. Pegasus ne fournit pas d'oxygène à ses passagers sauf en cas d'urgence. Les passagers qui dépendent de l'utilisation d'oxygène médical durant le vol ne seront pas admis sur les vols Pegasus. Pegasus n'est en mesure de fournir de l'oxygène qu'en cas de situations médicales d'urgence. Pegasus accepte le transport de bouteilles d'oxygène vides avec robinets ouverts comme bagage enregistré.

10.4.16. Les passagers qui souhaitent emporter leur concentrateur d'oxygène portable avec eux ne pourront l'emporter en cabine que si l'appareil est compatible avec les normes acceptées par Pegasus, et en échange d'une déclaration écrite soumise par le passager conforme aux conditions particulières qui s'appliquent au transport de ces appareils. Les passagers sont invités à contacter le centre d'appel de Pegasus au moins 48 heures avant le départ de leur vol afin d'obtenir des informations sur les restrictions et le contenu de ladite déclaration.

#### Anaphylaxie

10.4.17. Les passagers souffrant d'anaphylaxie doivent informer le centre d'appel Pegasus lors de l'émission de leur billet ou avertir le chef de cabine pour empêcher les produits comestibles qu'ils achètent à bord de provoquer des réactions allergiques.

#### Diabète

10.4.18. Les passagers souffrant de diabète doivent conserver avec eux la quantité suffisante d'insuline nécessaire à la durée de leur voyage. L'insuline et les aiguilles permettant son injection peuvent être transportées dans un bagage cabine. L'utilisation de stylos à insuline en cas de diabète est autorisée à condition qu'ils soient conformes aux restrictions concernant le transport de liquides à bord, qu'ils soient accompagnés de la documentation médicale qui s'y rapporte et qu'ils soient déclarés au contrôle de sécurité. Nous recommandons également aux passagers qui prennent des médicaments prescrits d'avoir leur ordonnance avec eux pour confirmation, si nécessaire.

#### Passagers sous traitement médical



10.4.19. Les passagers souffrant d'une maladie chronique doivent conserver avec eux la quantité suffisante de médicaments nécessaire à la durée de leur voyage. Tous les médicaments doivent être conservés dans leurs flacons ou boîtes originales et clairement étiquetés. Nous recommandons à tous les passagers sous traitement médical de conserver des médicaments de rechange dans leurs bagages enregistrés par précaution au cas où les médicaments qu'ils transportent à bord seraient perdus ou endommagés. Nous recommandons également que tous les médicaments qui doivent être pris à bord ou immédiatement après un vol soient conservés dans votre bagage à main avec les ordonnances qui s'y rapportent. Nous recommandons aux passagers qui prennent des médicaments prescrits d'avoir leur ordonnance avec eux pour confirmation, si nécessaire.

10.4.20. Notre personnel navigant n'est pas en mesure de conserver vos médicaments à une température spécifique à l'intérieur de la cabine. Les passagers qui ont besoin de conserver leurs médicaments au froid pourront se munir de leurs propres sacs isothermes ou thermos sous vide pour en assurer la conservation. Les passagers doivent consulter leur pharmacien pour savoir comment conserver au mieux leurs médicaments.

10.4.21. Les objets pointus correctement gainés ou conditionnés de manière à ne pas percer leur enveloppe, et les emballages contenant des liquides de plus de 100 millilitres doivent être transportés dans des bagages enregistrés.

## 11. APTITUDE AU VOYAGE

### 11.1. Refus de transport pour raisons de santé

11.1.1. Pegasus se réserve le droit de refuser l'accès à ses vols à certains passagers dans les cas suivants, compte tenu de leur état de santé, pour le bien-être des autres passagers ainsi que du personnel, ou pour la sûreté et la sécurité aérienne. Les passagers ne pourront prétendre à des droits autres que ceux en vigueur au billet concerné dans le cas où Pegasus leur refuserait l'accès à bord pour les raisons mentionnées dans la présente section.

- a) Passagers ayant besoin de soins médicaux ou qui doivent avoir recours à un équipement médical, à un traitement ou à un système incompatible avec le vol ou fonctionnant avec de l'air sous pression ou comprimé, électriquement ou pneumatiquement pendant le vol.
- b) Passagers victimes d'une crise d'asthme ou de détresse respiratoire sévère juste avant le vol.
- c) Passagers pour qui le transport aérien peut générer un risque mortel et qui nécessitent donc un traitement médical spécial pendant le vol.
- d) Passagers dont la condition peut entraîner le détournement du vol ou le décès à bord.
- e) Passagers au stade contagieux de leur maladie et qui n'étant pas en mesure de présenter un certificat médical prouvant que la maladie est à un stade non contagieux.
- f) Passagers dont les actes peuvent affecter négativement le bien-être, la santé et l'intégrité physique d'autres passagers et/ou des membres du personnel, ou dont la santé ou la condition physique peut menacer la sûreté, la sécurité ou l'exploitation ponctuelle du vol.
- g) Passagers nécessitant des soins personnels qu'ils ne sont pas en mesure d'assurer eux-mêmes, comme l'alimentation et l'utilisation des toilettes, et qui voyagent sans accompagnant.
- h) Passagers à mobilité réduite soumis aux restrictions définies dans les sections 10.4.2, 10.4.3 et 10.4.4.
- i) Passagères enceintes, mères et bébés qui ne sont pas autorisés à prendre l'avion selon les restrictions définies dans les sections 10.4.9, 10.4.10 et 10.4.11.
- j) Passagers portant un plâtre membres ou autres parties du corps qui voyageront durant deux heures ou moins au cours des 24 premières heures suivant la pose du plâtre, et passagers portant un plâtre membres ou autres parties du corps qui voyageront durant deux heures ou plus au cours des 48 premières heures suivant la pose du plâtre.

### 11.2. Refus de transport pour des raisons de sûreté ou de sécurité aérienne

11.2.1. Pegasus se réserve le droit d'annuler les réservations et les billets ainsi que de résilier le contrat de transport dans tous les cas justifiant le maintien de la sûreté et de la sécurité aérienne, la protection du bien-être personnel et des biens, des passagers et des employés de Pegasus, ainsi que de ses prestataires de services et de leurs employés. Les

passagers ne pourront prétendre à des droits autres que ceux applicables au billet concerné dans le cas où Pegasus leur refuserait l'accès à bord pour les raisons indiquées dans la présente section.

11.2.2. Conformément aux dispositions de la loi turque sur l'aviation civile n° 2920, les passagers sont tenus de se conformer aux dispositions de la loi et des traités internationaux applicables auxquels la Turquie est partie prenante ainsi qu'aux instructions du transporteur. Ils sont également tenus de s'abstenir de toute action pouvant mettre en péril la vie, la propriété, la discipline à respecter à bord et le bon déroulement du vol. Le commandant de bord est autorisé à prendre des précautions pour assurer la sécurité et l'ordre à l'intérieur de l'avion, et dans ce but, à donner des ordres et des instructions aux passagers, au personnel et à d'autres personnes présentes à bord, et à les débarquer si nécessaire. Le commandant de bord est également autorisé à prendre les mesures nécessaires dans des situations pouvant mettre en péril la vie ou les biens lorsqu'un sinistre peut survenir en cas d'intervention tardive, à placer les personnes sous bonne garde jusqu'à ce que les forces de l'ordre interviennent, à fouiller les personnes et leurs biens, à confisquer les objets utilisés ou susceptibles d'être utilisés en vue de commettre un crime ou un délit à bord, et à impliquer d'autres membres du personnel à ces fins.

11.2.3. La République de Turquie est signataire de la convention relative aux infractions et à certains autres actes survenant à bord des aéronefs, signée à Tokyo le 14 septembre 1963. Conformément aux termes de cette convention, le commandant de bord peut effectuer un atterrissage d'urgence dans tout État signataire pour débarquer et remettre aux forces de l'ordre de l'État concerné des personnes qui se livrent à des actions contraires aux lois pénales en vigueur, et qui sont susceptibles de mettre la sécurité des personnes et de leurs biens en péril ou de perturber la discipline à respecter à bord.

11.2.4. En tant que compagnie aérienne, Pegasus est tenue, en vertu de la législation turque et des lois des autres juridictions où elle exerce ses activités, de prendre des mesures, par le biais du contrôle des documents, afin d'empêcher le transport des personnes qui ne remplissent pas les conditions requises pour entrer dans un État ou y transiter. Ces réglementations n'obligent pas Pegasus à s'assurer que les passagers voyagent avec les documents requis ; cependant, il est nécessaire de mettre en œuvre certaines mesures pour minimiser les infractions . Pegasus peut refuser le transport dans le cadre desdites mesures.

11.2.5. Les circonstances et actions suivantes de la part des passagers peuvent entraîner le refus d'embarquement ou le débarquement sur les vols Pegasus :

- a) Si le passager ou la passagère ne peut prouver qu'il ou elle est la personne désignée sur le billet.
- b) Dans les cas où le billet est obtenu en violation de la loi, émis par une personne non autorisée autre que par l'un des canaux de communication Pegasus ou par une agence de voyages, ou dans des situations de soupçon d'utilisation frauduleuse ou non autorisée d'une carte de crédit selon la section 4.6.4.
- c) Si le passager n'est pas en mesure de présenter les documents de voyage nécessaires pour le vol ou les destinations d'arrivée (par exemple passeport, permis de séjour, visa) ou si le passager ne remplit pas les exigences des juridictions de correspondance ou d'arrivée.
- d) Circonstances nécessitant le refus du transport du passager en raison de la loi applicable dans les juridictions de départ, d'arrivée ou de survol.
- e) Circonstances où les soins requis par l'âge, l'état de santé physique ou mentale du passager ne peuvent être fournis et où l'état de santé du passager constitue un risque de préjudice contre d'autres personnes ou biens, ou encore perturbe les autres passagers.
- f) Si les actions du passager constituent un risque pour les autres passagers ou le personnel, les biens ou la sûreté et la sécurité du vol en raison de l'intoxication du passager due à l'alcool ou des drogues .
- g) Si le passager insiste pour ne pas tenir compte des règles définies par le transporteur, y compris les dispositions relatives à la sûreté et à la sécurité du vol figurant dans les règles générales de Pegasus, ou les instructions et avertissements clairs des membres du personnel autorisés, y compris le personnel de cabine.
- h) Autres circonstances justifiées par la nécessité d'assurer la sûreté et la sécurité aérienne.

11.2.6. Pegasus se réserve le droit d'intenter un recours contre le passager pour tout préjudice subi dans le cadre des circonstances décrites ci-dessus. Pegasus est autorisée à déduire de telles pertes des paiements effectués par le passager quant aux vols émis, mais non utilisés ou d'autres produits et services achetés auprès de Pegasus.

### 11.3. Passagers non admissibles (INAD) et expulsés

11.3.1. Les passagers qui se voient refuser l'entrée dans un pays pendant leur voyage sur les vols Pegasus (INAD Passagers non admissibles) et les passagers entrés dans un pays, mais expulsés par les autorités compétentes de l'État concerné peuvent voyager sur des vols Pegasus sous réserve des règles spéciales indiquées dans la présente section.

11.3.2. Les passagers expulsés ne seront acceptés sur les vols Pegasus qu'accompagnés d'autres personnes. Pegasus peut imposer des restrictions ou règles supplémentaires aux passagers en garde à vue ou condamnés en termes de nombre de passagers de ce type à transporter à bord et de nombre nécessaire d'accompagnateurs, pour des raisons de sûreté et de sécurité aérienne.

11.3.3. Pegasus peut refuser le transport des passagers INAD ou expulsés dans le cas où ce transport pourrait constituer une menace contre d'autres passagers à bord, pour des raisons de sûreté et de sécurité aérienne.

11.3.4. Les passagers INAD peuvent être transportés avec ou sans accompagnateurs à la demande de l'organe administratif compétent ou à la discrétion de Pegasus en prenant en considération la sûreté et la sécurité aérienne.

11.3.5. Pegasus acceptera les passagers INAD et expulsés avec leurs accompagnateurs à bord de ses vols dans les cas suivants :

a) L'organisme habilité responsable du passager INAD ou expulsé a transmis à Pegasus toutes les informations et documents relatifs à ces passagers, le vol de transport concerné, le nombre de passagers INAD et expulsés à transporter, le motif pour lequel le passager est INAD ou expulsé, les informations sur les accompagnateurs et tous les autres documents nécessaires à la sûreté et à la sécurité aérienne au moins 24 heures avant l'heure de départ du vol régulier ; et

b) Tous les documents d'approbation et consentements nécessaires pour le transfert des passagers INAD ou expulsés ont été obtenus par l'organisme habilité responsable du passager INAD ou expulsé.

11.3.6. Si les unités de contrôle frontalier autorisées demandent à Pegasus de renvoyer un passager en raison de sa non admission à un point de transfert ou à son point final de destination, conformément à la loi en vigueur, le coût du transport nécessaire à ce transfert sera perçu auprès du passager. Pegasus est autorisée à déduire de telles créances des paiements effectués par le passager quant aux vols émis, mais non utilisés ou d'autres produits et services achetés auprès de Pegasus. Pegasus ne remboursera aucun paiement effectué par le passager pour le transport effectué jusqu'au point où l'admission est refusée. Dans de telles circonstances, Pegasus peut également annuler le contrat de transport pour les vols restants sur le billet et les passagers peuvent perdre tous leurs droits et possibilités de réclamations concernant ces vols. Les passagers ne pourront prétendre à des droits autres que ceux applicables au billet concerné dans le cas où Pegasus leur refuserait l'accès à bord pour les raisons indiquées dans la présente section.

11.3.7. Pegasus se réserve le droit d'intenter un recours contre le passager pour toute perte subie en raison du non-respect par celui-ci de la loi applicable de transit ou d'arrivée, ou des instructions des agents autorisés de l'État concerné, y compris les amendes administratives imposées à Pegasus. Pegasus est autorisée à déduire de telles pertes des paiements effectués par le passager quant aux vols émis, mais non utilisés ou d'autres produits et services achetés auprès de Pegasus.

11.3.8. Les passagers sont tenus de se conformer aux législations en vigueur des juridictions de départ, d'arrivée et de survol et aux dispositions des règles générales de Pegasus élaborées à cet égard. Les passagers seront responsables de toutes les pertes résultant de leur violation desdites règles. Pegasus décline toute responsabilité quant aux pertes ou dommages dus à la non-admission du passager dans une juridiction ou à son expulsion de toute juridiction.

## 12. VOYAGER AVEC DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

### 12.1. Voyager avec des animaux de compagnie et restrictions d'ordre général

12.1.1 Le transport d'animaux de compagnie sur les vols Pegasus est considéré comme un service spécial soumis au paiement de frais supplémentaires. Pegasus permet uniquement le transport de chats, chiens et oiseaux sur les vols réguliers intérieurs, et de chiens et chats sur les vols réguliers internationaux. Les chiens et oiseaux sauvages, prédateurs et chasseurs ne sont pas admis sur les vols Pegasus. Les bergers d'Anatolie (ou Kangal) ne sont admis sur les vols Pegasus que jusqu'à l'âge de six mois. De plus, les races de chiens suivantes ne sont pas admises sur les vols Pegasus : Pit Bull américain, Staffordshire Terrier américain, Boxer, bouledogue américain, Berger du Caucase, Chow-chow, Doberman, Dogue argentin, Fila Brasileiro, Tosa du Japon, Mastiff, Mâtin napolitain, Pit Bull Terrier, Dogue des Canaries et Rottweiler.

12.1.2. Les animaux de compagnie sont acceptés sur les vols Pegasus uniquement s'ils sont âgés de plus de 12 semaines (trois mois). Les femelles enceintes, les chatons et chiots qui se nourrissent du lait de leurs mères ainsi que les mères elles-mêmes ne seront pas admis sur les vols Pegasus.

12.1.3. Pegasus permet le transport en cage ou sacs de transport d'animaux de compagnie dont les dimensions doivent être maximum 32 cm X 32 cm X 50 cm à l'intérieur de la cabine pour ceux dont le poids n'excède pas huit kilogrammes (PETC) et dans la soute à bagages ventilée pour ceux pesant plus de huit kilogrammes (AVIH). Les services spéciaux pour le transport d'animaux de compagnie sont soumis à la tarification en vigueur qui figure à la section 9.4.2. Veuillez consulter les règles supplémentaires concernant les animaux de compagnie qui ne sont pas autorisés à voyager en cabine (AVIH) à la section 12.2. Règles spéciales concernant les animaux de compagnie de grande taille (AVIH) non admis à l'intérieur de

la cabine de l'avion.

12.1.4. Les animaux de compagnie de type AVIH et les oiseaux en cage considérés comme PETC ne sont autorisés que sur les vols réguliers intérieurs. De plus, les animaux de compagnie de type PETC, exceptés les oiseaux, ne sont pas autorisés sur nos vols au départ et à destination du Royaume-Uni, de Bahreïn, du Qatar, des Émirats arabes unis, et d'Arabie saoudite. Les oiseaux d'espèces acceptables ne sont autorisés à l'intérieur de la cabine que sur des vols réguliers. Les passagers sont tenus de respecter les obligations légales applicables au point de départ, d'arrivée, de transfert ou de transit pour le transport de (PETC ou AVIH) au départ desdites destinations.

12.1.5 Toutes les demandes de transport d'animaux de compagnie (PETC ou AVIH) doivent être communiquées à Pegasus par le biais du centre d'appel ou des agents de voyages.

12.1.6 Les cages à utiliser pour le transport d'animaux de compagnie de type PETC à l'intérieur de la cabine ne doivent pas dépasser les dimensions de 32 cm x 32 cm x 50 cm. Un maximum de deux chats, deux chiens ou deux oiseaux peuvent être transportés dans la même cage, à condition que les animaux de compagnie voyageant ensemble soient deux frères et sœurs de la même mère ou la mère et son petit.

12.1.7. Les passagers doivent être munis du carnet de santé, de la carte de vaccination et de l'identification des animaux de compagnie qui voyagent avec eux. Les passagers voyageant avec leurs animaux de compagnie dans les États membres de l'Union européenne doivent également être munis d'un passeport pour animaux de compagnie.

12.1.8. Les passagers sont tenus de s'assurer de leur conformité avec les règles de transport et d'admission non commerciales des animaux de compagnie de leur pays de destination avant leur vol. Veuillez voir la section 15. Mentions légales pour consulter les restrictions notifiées à Pegasus par les autorités concernées. Les animaux de compagnie qui ne remplissent pas les critères requis mentionnés à la section concernée ne seront pas admis sur le vol. Pegasus décline toute responsabilité concernant le refus d'entrée d'un animal de compagnie dans le pays d'arrivée pour quelque raison que ce soit.

12.1.9. Pegasus se réserve le droit de ne pas admettre les animaux de compagnie à bord pour des raisons valables. Les animaux de compagnie doivent être en bonne santé, non menaçants, propres et sans odeur. En cas de doute sur le respect de ces conditions, en particulier si l'animal est dérangé, agressif, malade, trop âgé ou trop jeune et que cela constitue un risque, le personnel autorisé peut ne pas admettre l'animal de compagnie sur nos vols.

12.1.10. Le transport d'animaux de compagnie accompagnant des passagers malvoyants et malentendants («animaux guide») est autorisé à l'intérieur de la cabine, gratuitement, sans être soumis aux frais de service énoncés à l'article 9.4.2. Les animaux guides, s'ils sont acceptés pour le vol, doivent voyager au sol près du passager accompagnant, sans avoir besoin de cage. Outre les documents requis pour les animaux domestiques, les documents indiquant que ces animaux ont le statut d'Animal Guide doivent être soumis séparément. Les animaux guides sont soumis à toutes les restrictions et règles relatives au transport des animaux domestiques, à l'exception des règles spécifiées dans cet article.

## 12.2. Règles spéciales concernant les animaux de compagnie de grande taille (AVIH) non admis à l'intérieur de la cabine de l'avion

12.2.1. Si le poids de l'animal de compagnie et de la cage de transport dépasse 8 kilogrammes, l'animal ne peut être transporté que dans la soute à bagages ventilée de l'avion. Ces animaux de compagnie (AVIH) sont divisés en deux catégories :

- a) AVIS (AVIH de petite taille) : comprend les animaux de compagnie de type AVIH qui pèsent entre 8 et 15 kilogrammes.
- b) AVIB (AVIH de grande taille) : comprend les animaux de compagnie de type AVIH qui pèsent plus de 15 kilogrammes.

12.2.2. Un maximum de trois AVIH sera autorisé sur un seul et même vol

12.2.3. La cage dans laquelle l'animal de compagnie de type AVIH sera transporté doit être fournie par le passager. Les cages doivent être conformes aux restrictions dimensionnelles, prêtes pour le transport, verrouillées et sécurisées. Les passagers doivent contrôler le verrouillage de la cage avant de remettre leurs animaux de compagnie au comptoir d'enregistrement. L'espace entre les barreaux de la cage ne doit pas être trop large. Les cages qui ne sont pas conformes aux règles mentionnées ci-dessous ne seront pas admises à bord. Veuillez [cliquer ici](#) pour visualiser des exemples de cages adaptées au transport d'animaux de compagnie en soute.

a) Instructions d'ordre général relatives au transport

- Les verrous de la cage doivent être en fer, résistants et sécurisés.
- La cage doit avoir des sections la ventilation.
- La cage doit se composer de matériaux faciles à porter.

b) Ventilation

- La cage doit permettre une ventilation adéquate et disposer d'ouvertures sur trois côtés pour que l'animal puisse respirer.

- Les animaux de compagnie doivent être en bonne santé, non menaçants, propres et sans odeur.

c) Conditions de sécurité

- La cage doit être suffisamment grande pour permettre à l'animal de se mettre debout, se coucher et se retourner facilement.

- La surface intérieure de la cage doit comporter une couche de revêtement doux qui ne blessera pas l'animal. La surface extérieure de la cage doit être en bon état et dénuée de tout matériau coupant, dur ou incisif.

- La cage doit être sécurisée et correctement verrouillée pour empêcher l'ouverture de l'intérieur ou de l'extérieur, la pénétration d'objets étrangers de l'extérieur et pour assurer la sécurité de l'animal à l'intérieur.

d) Bien-être et santé des animaux de compagnie

- La cage doit être propre, désinfectée et stérilisée. Le passager est responsable de la satisfaction de ces critères.

- Le compartiment dans lequel la cage est chargée doit être aussi calme et sombre que possible.

- Le personnel autorisé peut recommander l'utilisation de tranquillisants pour les animaux de compagnie qui présentent des signes de détresse ou d'agressivité lors de l'enregistrement.

e) Besoins alimentaires et nutritionnels

- L'animal doit disposer de suffisamment de nourriture en cas de retards et de perturbations lors du transport.

- Les passagers sont chargés de fournir la nourriture nécessaire à l'animal pendant le vol. Une quantité suffisante de nourriture doit être disponible à l'intérieur de la cage.

## 13. MENTIONS IMPORTANTES SUR LA RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR

### 13.1. Cadre légal régissant le contrat de transport

13.1.1. Le contrat de transport et les services fournis en vertu de celui-ci sont soumis à des règles et à des restrictions concernant la responsabilité du transporteur conformément à la loi de l'aviation civile turque n° 2920 et par sa référence, dans la mesure du possible, la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Varsovie le 12 octobre 1929 et le protocole de La Haye en date du 28 septembre 1955 portant modification de la présente convention (ci-après dénommées conjointement "Convention de Varsovie" dans la présente section) ou la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, ouverte à la signature à Montréal le 28 mai 1999 (ci-après dénommée "Convention de Montréal" dans la présente section). Ces règles régissent et, dans de nombreux cas, limitent la responsabilité du transporteur en cas de décès ou de blessure corporelle du passager et de perte, de dommage ou de retard dans le transport de bagages enregistrés et de marchandises.

### 13.2. Responsabilité du transporteur en cas d'accident entraînant un décès ou une blessure

13.2.1. Lorsque les dispositions de la Convention de Varsovie s'appliquent, la responsabilité du transporteur est limitée à 250 000 francs Poincaré (16 600 DTS) en cas de décès ou de blessure, sauf si le décès ou la blessure résulte d'un acte ou d'une omission du transporteur ou de ses agents, avec l'intention volontaire ou par imprudence de causer des dommages, et en ayant connaissance que des dommages en résulteraient probablement.

13.2.2. Lorsque les dispositions de la convention de Montréal s'appliquent, le transporteur est responsable des pertes ne dépassant pas 113 100 DTS. Le transporteur ne sera pas responsable de toute perte supérieure à cette limite dans la mesure où il prouve que la perte :

a) ne découle pas de sa faute ou omission ou de celle de ses agents et employés ; ou

b) ne découle pas exclusivement de la faute ou omission d'un tiers.

13.2.3. Avances : dans le cas d'accidents aériens entraînant la mort ou la blessure de passagers, le transporteur peut, conformément à sa législation nationale, verser des avances à une personne physique ou à des personnes qui ont droit à une indemnisation pour couvrir leurs besoins économiques immédiats. Ces avances ne constituent pas une reconnaissance de responsabilité et peuvent être déduites des montants ultérieurement versés à titre de dommages et intérêts par le transporteur.

13.2.4. En vertu de la Convention de Varsovie et de la Convention de Montréal, si le transporteur prouve que la négligence ou tout autre acte fautif ou omission de la personne réclamant une indemnisation, ou de la personne de qui elle tire ses droits a causé le dommage ou y a contribué, le transporteur est exonéré de tout ou partie de sa responsabilité envers le demandeur dans la mesure où cette négligence, cet acte fautif ou cette omission a causé le dommage ou y a contribué.

13.2.5. Les limites de responsabilité déterminées par la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal indiquent la limite maximale de responsabilité et la charge de la preuve de la perte réelle incombe au demandeur. Le demandeur ne peut réclamer que les pertes réelles et directes subies dans les limites de responsabilité spécifiées.

### 13.3. Responsabilité du transporteur en cas de dommage, perte ou retard subi par les bagages enregistrés et les marchandises

13.3.1. Lorsque les dispositions de la Convention de Varsovie s'appliquent, la responsabilité du transporteur est limitée à 250 francs Poincaré (17 DTS) par kilogramme en cas de destruction, perte, dommage ou retard de bagages enregistrés ou de marchandises, sauf si le décès ou la blessure résulte d'un acte ou d'une omission du transporteur ou de ses agents, avec l'intention volontaire ou par imprudence de causer des dommages, et en ayant connaissance que des dommages en résulteraient probablement.

13.3.2. Lorsque les dispositions de la Convention de Varsovie s'appliquent, et à moins que le passager n'ait fait, au moment où les bagages enregistrés ont été remis au transporteur, une déclaration spéciale d'intérêt en matière de livraison à destination et ait payé une somme supplémentaire si la cause l'exige, la responsabilité du transporteur en cas de destruction, de perte, de dommage ou de retard subi par les bagages enregistrés est limitée à 1131 DTS (droits de tirage spéciaux) pour chaque passager. Cette limite est fixée à 19 DTS par kilogramme pour les marchandises.

13.3.3. Le transporteur ne sera pas responsable de toute perte d'articles fragiles ou périssables, d'argent, de bijoux, de métaux précieux, d'articles en argent, de papiers commerciaux ou autres documents de valeur, de passeports et autres pièces d'identité ou d'échantillons.

13.3.4. Si le poids des bagages enregistrés n'est pas inscrit sur l'étiquette d'identification des bagages, le poids total des bagages enregistrés sera réputé ne pas dépasser la franchise de bagages enregistrés autorisée par le transporteur.

13.3.5. Lorsque que les dispositions de la Convention de Varsovie s'appliquent, et sous réserve des limitations mentionnées dans la présente section, la responsabilité du transporteur est limitée à 5000 francs Poincaré (332 DTS), dans la mesure où le passager peut prouver la perte réelle, en cas de retard dans le transport des passagers. Cette limite est fixée à 250 francs Poincaré (17 DTS) par kilogramme de bagages enregistrés ou de marchandises.

13.3.6. Lorsque les dispositions de la Convention de Varsovie s'appliquent, et sous réserve des limitations mentionnées dans la présente section, la responsabilité du transporteur est limitée à 4694 DTS, dans la mesure où le passager peut prouver la perte réelle, en cas de retard dans le transport des passagers. Cette limite est fixée à 1131 DTS par kilogramme de bagages enregistrés ou de marchandises.

13.3.7. Les limites de responsabilité déterminées par la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal indiquent la limite maximale de responsabilité et la charge de la preuve de la perte réelle incombe au demandeur. Le demandeur ne peut réclamer que les pertes réelles et directes subies dans les limites de responsabilité spécifiées

### 13.4. Limitation des actions en matière de demandes d'indemnisation

13.4.1. La personne ayant droit à la livraison des bagages enregistrés doit déposer sa plainte au transporteur par écrit :

a) En cas de dommage, immédiatement après la découverte de celui-ci et, au plus tard, dans les sept jours à compter de la date de réception dans le cas des bagages enregistrés ;

b) En cas de retard, au plus tard dans les vingt et un jours à compter de la date à laquelle les bagages enregistrés ont été mis à sa disposition.

Si aucune réclamation n'est faite dans les délais susmentionnés, aucune action ne peut être intentée contre le transporteur, sauf en cas de fraude de sa part.

13.4.2. Le droit aux dommages concernant le transport aérien s'éteint si une action n'est pas intentée dans un délai de deux(2) ans à compter de la date d'arrivée au lieu de destination, ou à compter de la date à laquelle l'avion aurait dû arriver, ou de la date à laquelle le transport s'est arrêté. Cette période est limitée dans le temps ; en absence d'action tout droit de réclamation pour dommages et préjudices sera perdu.

### 13.5. Responsabilité des transporteurs contractants et réels

13.5.1. Dans le cas où le transporteur contractant auprès duquel le passager a acheté un billet et le transporteur réel exploitant le vol émis sont des entités différentes, le passager aura le droit de soumettre ses plaintes ou demandes d'indemnisation aux deux transporteurs. Le transporteur dont le numéro de vol est indiqué sur le billet sera considéré comme le transporteur contractant.

13.5.2. Les règles limitant ou exonérant la responsabilité du transporteur s'appliqueront également en faveur des agents et employés du transporteur et autres agents. L'indemnisation totale demandée au transporteur, à ses agents, employés et autres agents ne peuvent dépasser les limites de responsabilité stipulées pour le transporteur.

13.5.3. Aucun des agents et employés du transporteur ou autres agents n'est autorisé à modifier ou annuler les règles relatives à la limitation de la responsabilité du transporteur.

13.5.4. Sauf indication contraire expresse figurant dans le présent document, aucune des dispositions de cette section ne constitue une limitation ou une exonération de responsabilité comme stipulé par la loi applicable ou les traités internationaux

## 13.6. Dispositions légales applicables aux droits des passagers en matière de perturbations aériennes

13.6.1. Chaque fois qu'un passager a droit à une réémission, une annulation ou un remboursement à titre gratuit, conformément à la réglementation sur les droits des passagers aériens (SHY) et à d'autres réglementations publiées par la SHGM en relation avec la première, au règlement CE n°261/2004 de l'Union européenne et à d'autres réglementations relatives droits des passagers, les transactions seront effectuées de la manière prescrite dans la loi applicable

## 14. CONDITIONS GÉNÉRALES DE PEGASUS BOLBOL

### 14.1. Informations générales sur Pegasus BolBol

14.1.1. Pegasus BolBol est un programme de fidélité de Pegasus qui vise à fournir à ses membres des services, des réductions et des avantages en leur permettant de gagner des BolPoints par le biais de l'achat de produits et de services auprès de Pegasus et de ses partenaires commerciaux dans le cadre de ce programme, et d'utiliser les BolPoints pour acheter des billets sur les vols réguliers opérés par Pegasus, ainsi que des produits et services supplémentaires proposés par Pegasus.

14.1.2. L'adhésion au programme Pegasus BolBol et toutes les transactions réalisables dans le cadre de celui-ci entre les membres et Pegasus sont soumises aux dispositions spéciales mentionnées dans ses conditions générales. Les conditions générales de Pegasus sont en vigueur pour toutes les questions non régies par les conditions générales du programme Pegasus BolBol.

14.1.3. Pegasus se réserve le droit d'apporter des modifications unilatérales aux conditions mentionnées ci-après, à tout moment, conformément aux termes de ces conditions

### 14.2. Définitions et interprétation concernant les règles Pegasus BolBol

#### 14.1.1. Définitions

Les termes définis utilisés dans les conditions générales de Pegasus BolBol auront le sens qui leur est attribué dans la présente section.

a) Pegasus : signifie "Pegasus Hava Taşımacılığı Anonim Şirketi", une société turque créée et exploitée conformément aux lois de la République de Turquie, dont le siège social est situé à Aeropark, Yenişehir Mah. Osmanlı Bul. No: 11/A Kurtköy 34912 Pendik İstanbul / TURQUIE. Elle exploite le programme Pegasus BolBol, qui propose des produits et services à ses membres et leur permet de gagner des BolPoints dans le cadre du programme, et de les utiliser pour acquérir ses propres produits et services conformément aux conditions stipulées dans les règles générales de Pegasus BolBol.

b) Pegasus BolBol : désigne le programme de fidélité de Pegasus qui vise à fournir à ses membres des services, des réductions et des avantages en leur permettant de gagner des BolPoints par le biais de l'achat de produits et de services auprès de Pegasus et de ses partenaires commerciaux dans le cadre du programme, et d'utiliser les BolPoints gagnés pour acheter des billets sur les vols réguliers opérés par Pegasus, ainsi que des produits et services supplémentaires proposés par Pegasus. Par ailleurs, le programme Pegasus BolBol est le seul programme de fidélité proposé par

Pegasus à ses passagers.

- c) BolPoints : il s'agit de l'unité de calcul de points promotionnels que les membres peuvent gagner et dépenser dans le cadre du programme Pegasus BolBol, conformément aux conditions générales de celui-ci. Les BolPoints ne peuvent pas être émis en échange d'espèces, n'ont pas de valeur monétaire correspondante, et ne peuvent pas être convertis en espèces.
- d) Membre : désigne chaque individu adhérant au programme Pegasus BolBol et acceptant les conditions générales de celui-ci.
- e) Partenaires du programme : désigne les partenaires commerciaux qui proposent des produits et services permettant de gagner des BolPoints dans le cadre du programme Pegasus BolBol. Vous pouvez accéder à la liste complète des partenaires commerciaux dans le cadre du programme Pegasus BolBol en cliquant [ici](#).
- f) Règles générales de Pegasus BolBol : il s'agit des conditions générales du contrat définies ici entre les membres du programme Pegasus BolBol et Pegasus, qui s'appliquent à leur adhésion à Pegasus BolBol et aux transactions réalisables par les membres dans le cadre du programme Pegasus BolBol.
- g) Adhésion rattachée : désigne, conformément aux explications figurant à la section "Admissibilité à l'adhésion", un compte adhérent supplémentaire créé et rattaché à un autre compte adhérent.

#### 14.2.2. Interprétation

14.2.2.1. Les références aux sections et aux articles des règles générales de Pegasus BolBol renvoient aux sections et articles du même règlement.

14.2.2.2. Sauf indication contraire, l'expression "y compris" utilisée à propos de sujets divers dans les règles générales de Pegasus BolBol ne doit pas être interprétée comme constituant un quelconque type de limitation.

14.2.2.3. Les références à la réglementation légale dans les règles générales de Pegasus BolBol sont réputées être à jour, en conformité avec la réglementation légale actuelle, et englobent tous les amendements apportés à ladite réglementation légale.

14.2.2.4. Les termes non définis dans les règles générales de Pegasus BolBol, mais définis dans les règles générales de Pegasus, auront la signification spécifiée dans ces dernières.

### 14.3. Adhésion

#### 14.3.1. Éligibilité à l'adhésion

14.3.1.1. Les personnes physiques âgées de 18 ans et plus peuvent demander leur adhésion.

14.3.1.2. Les membres ont le droit de créer des adhésions liées à leur propre compte adhérent pour les personnes physiques dont l'âge est compris entre 2 et 18 ans, dans l'onglet "Comptes enfants et adolescents" de leur page d'adhésion. Les opérations concernant les comptes d'adhérents liés créés pour ces personnes sont effectuées par le membre concerné dont le compte est rattaché à ces adhésions liées. Les BolPoints gagnés par les adhérents liés seront stockés sur le compte du membre, et ce dernier sera responsable de l'utilisation de ces BolPoints. Les personnes physiques de moins de 18 ans n'ont aucune responsabilité ou obligation dans le cadre de ce programme. Toutes les responsabilités et obligations incombent au membre qui crée le compte adhérent lié.

14.3.1.3. Lorsque les membres liés âgés de moins de 18 ans atteignent leur majorité, ils sont automatiquement supprimés en tant qu'adhérents liés par le système et leur compte est fermé. Les BolPoints gagnés par les membres liés dont les comptes ont été clôturés sont transférés sur le compte du membre à part entière auquel leur adhésion est liée, et ce dernier peut utiliser ces BolPoints. Les membres dont les comptes liés ont été résiliés de cette manière doivent créer leurs nouveaux comptes d'adhérents BolBol personnels. Une fois que leur compte adhérent a été clôturé, ils n'auront plus la possibilité de suivre les opérations effectuées sur le compte du membre principal, mais seulement celles de leur propre compte, où ils peuvent désormais gagner et utiliser leurs BolPoints.

#### 14.3.2. Demande d'adhésion et premiers pas

14.3.2.1. Les personnes qui souhaitent adhérer au programme Pegasus BolBol doivent remplir un formulaire de demande en ligne disponible sur le site internet Pegasus, les applications mobiles Pegasus ou via d'autres méthodes proposées lors des activités de développement des adhésions par Pegasus et ses partenaires du programme.

14.3.2.2. Le recueil par Pegasus des informations nécessaires à l'adhésion et l'acceptation des règles générales de Pegasus BolBol par le candidat sont des conditions préalables à la confirmation et à l'activation de l'adhésion.



14.3.2.3. Les candidats qui fournissent les informations nécessaires pour l'adhésion recevront sur leur numéro de mobile turc un SMS de confirmation et d'activation. À défaut d'un numéro de téléphone mobile turc, le message sera envoyé par email. Ce message contiendra des instructions pour la confirmation et l'activation du compte. Les membres qui ne finalisent pas le processus d'activation ne peuvent pas créer de mot de passe ni se connecter à leur compte.

14.3.2.4. Le message de confirmation envoyé au membre après le processus de confirmation et d'activation de l'adhésion marque le début de celle-ci. À la suite de ce message, l'adhésion devient active et le membre aura le droit de bénéficier de services, de promotions et d'avantages dans le cadre du programme Pegasus BolBol.

14.3.2.5. Les membres sont tenus de s'assurer que toutes les informations fournies lors de la demande d'adhésion et pendant toute la durée de l'adhésion sont exactes et complètes. Pegasus n'est pas responsable de vérifier que les informations fournies par un demandeur sont exactes et complètes ni ne prend aucun engagement en ce qui concerne toute perturbation, incohérence ou tout dommage qui pourraient survenir à ce sujet.

#### 14.3.3. Adhésions existantes et multiples

14.3.3.1. Les adhésions établies selon des règles générales de Pegasus Plus antérieurement à la date d'entrée en vigueur du programme Pegasus BolBol seront régies par les règles générales de Pegasus BolBol à compter de la date indiquée. Après cette date, toutes les opérations relatives à l'adhésion seront effectuées conformément aux règles générales de Pegasus BolBol.

14.3.3.2. Les membres dont l'adhésion a pris effet lorsque Pegasus Plus était actif gagneront des BolPoints par le biais de l'achat de billets sur des vols réguliers opérés par Pegasus, de produits et services supplémentaires proposés par Pegasus dans le cadre du programme Pegasus BolBol, de produits et services auprès de ses partenaires dans le cadre du programme Pegasus BolBol, même s'ils n'ont pas transmis leur confirmation à Pegasus suivant leur accord sur les règles générales de Pegasus BolBol qui leur avaient été communiquées. Cependant, tant qu'ils n'acceptent pas les règles générales du programme Pegasus BolBol, les membres ne seront pas autorisés à utiliser leurs BolPoints.

14.3.3.3. Le numéro de téléphone du demandeur constitue son identifiant. Un numéro de téléphone mobile ne peut être associé qu'à un seul numéro d'adhérent. Les informations individuelles uniques telles que le numéro de mobile, l'adresse e-mail et le numéro de pièce d'identité turque ne peuvent pas être utilisées pour d'autres adhésions, et un nouveau compte adhérent ne peut pas être créé à partir de ces informations.

14.3.3.4. Pegasus se réserve le droit de fusionner en un seul compte divers comptes d'adhérent identifiés comme appartenant à la même personne et de mettre à jour les informations d'adhésion en conséquence, sans demander l'autorisation du membre concerné. Ce droit ne constitue pas un engagement de Pegasus sur le suivi, la mise à jour et la gestion des comptes d'adhérents, et ne dispense pas les membres de leurs responsabilités à cet égard.

#### 14.3.4. Validité des dossiers

14.3.4.1. Pegasus a l'autorité exclusive en matière de gestion des comptes d'adhérents, de calcul des BolPoints, de registres des comptes d'adhérents, de mise à jour des informations d'utilisation, d'évaluation des réclamations des membres et de modifications des comptes, le cas échéant. Les registres de Pegasus auront valeur légale en cas de litige.

14.3.4.2. Les membres conviennent qu'en cas de litige, les registres de Pegasus constitueront une preuve écrite conformément aux dispositions de l'article 193 de la loi sur la procédure civile no 6100.

#### 14.3.5. Résiliation de l'adhésion

14.3.5.1. Les membres peuvent demander à se retirer du programme Pegasus BolBol à tout moment et pour n'importe quelle raison pendant leur adhésion. Les demandes de résiliation peuvent être soumises à Pegasus par écrit ou via le site internet ou les applications mobiles Pegasus. Pegasus peut demander des informations supplémentaires pour authentification avant de traiter les demandes de résiliation afin d'assurer la sécurité des opérations. Les demandes de résiliation d'adhésion seront traitées dans les meilleurs délais.

14.3.5.2. Pegasus peut mettre fin à l'adhésion au programme Pegasus BolBol à tout moment pendant l'adhésion et pour quelque raison que ce soit, à condition qu'un préavis de sept jours soit donné au membre via les moyens de communication pertinents que celui-ci a fournis à Pegasus.

14.3.5.3. Dans n'importe laquelle des circonstances avérées suivantes, Pegasus peut immédiatement résilier une adhésion active au programme BolBol, sans autre explication, avec une notification à cet effet donnée au membre via les moyens de communication pertinents que celui-ci a fournis à Pegasus.

a) Violation des règles générales de Pegasus BolBol,

b) Lorsqu'un membre fournit des informations fausses ou trompeuses à Pegasus,

c) Lorsqu'un membre utilise des BolPoints en vue d'un gain commercial, ou lorsqu'un membre profite du Programme BolBol en violation des règles générales de BolBol ou de la réglementation légale,

d) Lorsque Pegasus met fin au contrat de transport, conformément à ses règles générales, et qu'une réservation ou un billet est annulé dans tous les cas justifiant le maintien de la sûreté et de la sécurité aérienne, la protection du bien-être

personnel et des biens de Pegasus, de ses passagers, de ses employés, ainsi que de ses prestataires de services et de leurs employés, ou

e) Si le programme Pegasus BolBol ou l'adhésion à celui-ci doit être limité, désactivé, suspendu ou terminé, ou que Pegasus doit prendre des précautions dans des situations qui peuvent entraîner ce qui précède pour assurer la conformité avec la loi.

14.3.5.4. Sauf dans les situations mentionnées ci-dessus, si le programme Pegasus BolBol prend fin pour une raison quelconque, toutes les adhésions et les comptes d'adhérents liés expireront automatiquement.

14.3.5.5. Les droits et obligations de Pegasus et des membres sont soumis aux conditions indiquées à l'article 14.3.6 en cas de résiliation de l'adhésion.

#### 14.3.6. Droits et obligations en cas de résiliation de l'adhésion

14.3.6.1. À compter de la date à laquelle l'adhésion est résiliée en vertu de l'article 14.3.5.1 ou 14.3.5.2, les BolPoints du compte adhérent resteront valides jusqu'à leur expiration. Si le compte adhérent est réactivé pendant cette période, les BolPoints non-expirés peuvent être utilisés conformément aux conditions spécifiées dans les règles générales de Pegasus BolBol.

14.3.6.2. En cas de résiliation de l'adhésion en vertu de l'article 14.3.5.3 ou 14.3.5.4, tous les droits du membre relatifs aux BolPoints de ce compte adhérent expireront à la date à laquelle l'adhésion est résiliée. Dans ce cas, Pegasus n'a aucun engagement vis-à-vis des BolPoints ni aucune autre obligation.

14.3.6.3. La résiliation de l'adhésion en vertu de l'article 14.3.5.3 ne limite en aucun cas les droits de recours aux réclamations, poursuites et enquêtes auxquels Pegasus peut prétendre contre le membre concerné en vertu de la loi applicable, et la responsabilité découlant des transactions effectuées par celui-ci pendant la période d'adhésion.

### 14.4. Gagner et utiliser des BolPoints

#### 14.4.1. Gagner des BolPoints

14.4.1.1. Le nombre de BolPoints crédité sur le compte du membre est déterminé par les conditions du programme Pegasus BolBol au moment de l'activité dudit programme, ce qui constitue la base du gain de BolPoints. L'autorité sur ces conditions est celle de Pegasus, et Pegasus peut changer unilatéralement les conditions de gain et d'utilisation des BolPoints à tout moment.

14.4.1.2. Le gain de BolPoints est calculé uniquement sur la valeur monétaire totale payée pour l'achat de billets de vols réguliers. Il n'est pas possible de gagner à nouveau des BolPoints dans le cadre d'un billet payé en utilisant des BolPoints. Il n'est pas possible de gagner à nouveau des BolPoints dans le cadre d'un billet payé intégralement en BolPoints.

14.4.1.3. En dehors des BolPoints gagnés sur la valeur monétaire totale payée pour des vols réguliers internationaux et intérieurs, il est possible de gagner des BolPoints sur la valeur monétaire totale des produits et services supplémentaires proposés par Pegasus, détaillés ci-dessous :

- a) Franchise bagage supplémentaire
- b) Pegasus Café (le gain de BolPoints s'effectuera uniquement sur les produits achetés avant le vol)
- c) Pegasus Flex (option de billet flexible modifiable)
- d) Sélection du siège payante

14.4.1.4. Les exigences spécifiques pour gagner des BolPoints grâce aux produits et services visés aux articles 14.4.1.2 et 14.4.1.3 sont les suivantes :

- a) Le gain de BolPoints ne peut s'effectuer sur les vols exploités par une autre compagnie aérienne, mais dont le numéro de vol appartient à Pegasus.
- b) Afin de gagner des BolPoints, le membre doit avoir effectivement embarqué sur le vol. Le gain de BolPoints ne sera pas possible sans avoir réellement embarqué sur le vol, même si le billet a été émis et / ou si l'enregistrement a été effectué.
- c) Le gain de BolPoints ne pourra s'effectuer si un billet acheté par un membre est annulé, ou si un remboursement est

émis pour des produits et services supplémentaires. En cas de modification d'un billet, le gain de BolPoints s'effectuera uniquement sur le prix du nouveau billet.

d) Les BolPoints gagnés seront crédités sur le compte adhérent au plus tard 72 heures après le vol.

e) Les membres de Pegasus BolBol peuvent gagner des BolPoints rétrospectivement sur les vols Pegasus effectués jusqu'à six mois avant la date d'activation de leur adhésion, en utilisant leur code de réservation (PNR) ou leur numéro de billet électronique. Le traitement rétrospectif des BolPoints peut être effectué sur la page Pegasus BolBol réservée aux membres du site internet Pegasus. Les membres doivent se connecter et ensuite aller sur la page "Nous contacter", et faire une demande en confirmant leur identité.

14.4.1.5. Conformément aux divers contrats qui peuvent être conclus entre Pegasus et ses partenaires commerciaux, lorsque les membres achètent des produits ou services proposés par ces organisations, ils peuvent gagner des BolPoints à condition que ceux-ci soient soumis aux règles générales de BolBol. Pegasus n'est pas responsable envers les membres pour le manquement de ces organisations à respecter les engagements du programme ou si elles contreviennent à leurs contrats, et Pegasus n'est pas non plus responsable vis-à-vis des membres des dommages encourus à cet égard.

14.4.1.6. Les adhérents liés aux cartes de crédit Pegasus BolBol Premium et Pegasus BolBol Classic et autres produits bancaires similaires émis par ING BANK A.Ş., partenaire commercial de Pegasus, peuvent gagner des BolPoints dans le cadre des conditions générales spécifiques en vigueur entre le partenaire commercial et le membre concernant ses produits et services, ainsi que des règles générales de Pegasus BolBol. Dans le cas où Pegasus identifie qu'un membre détient divers comptes et les fusionne, ou si les comptes sont fusionnés à la demande d'un membre, les BolPoints seront regroupés dans le même compte.

14.4.1.7. Les points gagnés seront cumulés comme BolPoints. Lors d'achats effectués en utilisant des devises autres que la livre turque, les gains de BolPoints seront calculés sur la base du taux de change applicable à la date d'achat du billet ou du produit ou service annexe. Les règles générales de Pegasus serviront de base aux conversions de devises.

14.4.1.8. L'autorité sur ces conditions est celle de Pegasus, et Pegasus peut changer unilatéralement les conditions de gain et d'utilisation des BolPoints à tout moment.

#### 14.4.2. Utiliser des BolPoints

14.4.2.1. Les BolPoints ne peuvent être utilisés que pour l'achat de billets et de produits et services supplémentaires via le site internet Pegasus ou les applications mobiles Pegasus.

14.4.2.2. Les membres qui souhaitent utiliser des BolPoints doivent remplir les informations requises pour l'adhésion et doivent avoir lu et accepté les règles générales de Pegasus BolBol.

14.4.2.3. Les membres qui souhaitent utiliser leur BolPoints doivent spécifier qu'ils souhaitent le faire avant de choisir leur vol, et doivent sélectionner "BolPoints" comme type de paiement du billet plutôt qu'une devise, quelle qu'elle soit, avant de poursuivre la procédure d'émission. Si la valeur du billet en BolPoints est plus élevée que le nombre de BolPoints figurant sur le compte du membre, il est tout de même possible de sélectionner le vol. Avant le passage en caisse, une option de paiement appropriée au nombre de BolPoints sur le compte adhérent sera présentée. Si le membre ne souhaite pas effectuer le paiement en utilisant la méthode conseillée, il peut choisir l'option de paiement en devise proposée à la dernière étape et ne payer que dans la devise sélectionnée.

14.4.2.4. Les BolPoints seront utilisés en fonction de leur période de validité restante. Les BolPoints avec la date d'expiration la plus proche seront utilisés en premier. Le membre a le droit d'acheter des produits et services supplémentaires proposés par Pegasus, sous réserve des restrictions spécifiées sur le billet et dans les règles générales de Pegasus sur toutes les lignes régulières opérées par Pegasus, à condition qu'aucun quota ne limite l'utilisation de BolPoints.

14.4.2.5. Outre les billets d'avion sur les vols réguliers, les BolPoints peuvent être utilisés pour acquérir les produits et services supplémentaires Pegasus suivants :

- a) Franchise bagage supplémentaire
- b) Pegasus Café (le gain de BolPoints s'effectuera uniquement sur les produits achetés avant le vol)
- c) Pegasus Flex (option de billet flexible modifiable)
- d) Sélection du siège payante

14.4.2.6. Les BolPoints peuvent être utilisés pour régler des produits et services supplémentaires Pegasus lors de l'achat de billets d'avion sur des vols réguliers. Après l'achat d'un billet d'avion, les BolPoints ne peuvent être utilisés pour acheter des produits et services supplémentaires séparément.

14.4.2.7. Lors d'achats effectués avec des BolPoints dans des devises autres que la livre turque, les gains de BolPoints seront calculés sur la base du taux de change applicable à la date d'achat du billet ou du produit ou service annexe. Les règles générales de Pegasus serviront de base aux conversions de devises.

14.4.2.8. L'autorité sur ces conditions est celle de Pegasus, et Pegasus peut à tout moment changer unilatéralement les conditions de gain et d'utilisation des BolPoints.

14.4.2.9. Dans le cadre de l'utilisation de BolPoints, Pegasus se réserve le droit de déterminer le nombre minimum de BolPoints pouvant être utilisés en une fois ou le niveau minimum de BolPoints qui doit être disponible sur le compte du membre.

14.4.2.10. En outre, Pegasus se réserve le droit d'exclure partiellement ou totalement du programme certaines catégories de prix, de paiements et/ou de passagers, à condition d'en avoir préalablement informé les membres.

#### 14.4.3. Créditer des BolPoints sur les comptes des membres, notifications, objections et ajustements

14.4.3.1. Chaque membre dispose d'un compte adhérent Pegasus BolBol personnel sur lequel les BolPoints gagnés sont crédités. Les BolPoints gagnés ne peuvent pas être transférés à des tiers ou à d'autres membres. Les BolPoints appartenant à deux ou plus membres de Pegasus BolBol ne peuvent pas être combinés pour bénéficier d'un avantage. Les dispositions de l'article 2.1 relatives à l'adhésion supplémentaire sont appliquées

14.4.3.2. Les BolPoints ne peuvent être utilisés que de la manière spécifiée ici. Ils ne peuvent être convertis en espèces et n'ont aucune valeur monétaire. Pegasus a l'autorité exclusive en ce qui concerne la spécification des conditions d'utilisation des BolPoints.

14.4.3.3. Dans le cadre du programme Pegasus BolBol, les droits issus des transactions avec les partenaires commerciaux sont enregistrés dans le compte du membre à la date prévue dans l'accord conclu entre Pegasus et le partenaire commercial, et les membres n'ont pas la possibilité de gagner des BolPoints grâce à des transactions effectuées avant la date de l'accord. Les annonces concernant les promotions peuvent être faites sur le site internet Pegasus et / ou par le partenaire commercial. Il est de la responsabilité des membres de suivre ces annonces. Les BolPoints gagnés grâce à des transactions avec des partenaires commerciaux seront crédités sur les comptes des membres à différents intervalles de fréquence.

14.4.3.4. Les membres peuvent consulter le solde et le statut de leurs BolPoints en se connectant aux pages Pegasus BolBol qui leur sont réservées sur le site internet ou les applications mobiles Pegasus.

14.4.3.5. Si, pour une raison quelconque, les BolPoints gagnés lors de l'achat de billets d'avion sur des vols réguliers ou d'un produit ou service supplémentaire ne sont pas automatiquement crédités sur un compte d'adhérent, le membre peut fournir une preuve suffisamment documentée de leur admissibilité (billet ou carte d'embarquement) ainsi que la confirmation de son identité, et il/elle peut demander à ce que ces BolPoints soient rétrospectivement ajoutés à son compte adhérent dans les six mois suivant l'achat du vol, ou des produits et services supplémentaires.

14.4.3.6. Le droit de faire des demandes de BolPoints à titre rétrospectif expire si la demande n'est pas faite dans les six mois suivant la date à laquelle l'activité (vol, produit ou service, etc.) ayant occasionné le gain de BolPoints a eu lieu.

14.4.3.7. Pegasus est autorisée à évaluer les objections relatives au solde de BolPoints d'un membre et à la participation aux activités du programme Pegasus BolBol, ainsi qu'au calcul de tous les droits. Pegasus se réserve le droit d'effectuer les corrections nécessaires s'il s'avère que les BolPoints ont été crédités incorrectement pour quelque raison que ce soit sur le compte du membre.

#### 14.4.4. Validité des BolPoints

14.4.4.1. Les BolPoints expireront à la fin de la seconde année civile suivant la date à laquelle ils ont été gagnés (date à laquelle le vol concerné a eu lieu). Par exemple, les BolPoints gagnés en juin 2018 expireront le 31 décembre 2020. Pegasus se réserve le droit de modifier les périodes de validité des BolPoints.

14.4.4.2. La validité des BolPoints gagnés peut varier. Les périodes de validité des BolPoints attribués dans le cadre des promotions peuvent différer des périodes de validité des BolPoints gagnés grâce à des vols réguliers ainsi qu'à des produits et services supplémentaires. De même, la période de validité des BolPoints gagnés grâce à des vols et des produits et services supplémentaires peut également varier. Les membres de Pegasus BolBol peuvent se connecter aux pages qui leur sont réservées sur le site internet Pegasus pour visualiser les BolPoints arrivant à expiration, ou peuvent demander cette information en envoyant une demande via la rubrique "Contactez-nous" du site internet en confirmant leur identité. Pegasus n'a pas l'obligation d'informer les membres dont les BolPoints arrivent bientôt à expiration.

14.4.4.3. Pegasus ne garantit pas que les membres seront à tout moment en mesure de voler sur leur itinéraire ou date de leur choix. L'émission d'un billet d'avion sur un vol régulier en utilisant des BolPoints sur le point d'expirer doit être effectuée avant leur expiration. Les BolPoints qui n'ont pas été utilisés dans le délai imparti expireront et le membre ne pourra prétendre à aucun droit ou réclamation à l'égard de ces BolPoints auprès de Pegasus. Dans le cas où des billets achetés à l'aide de BolPoints sont remboursés après l'expiration de ces BolPoints, les BolPoints seront automatiquement supprimés et s'afficheront en tant que "BolPoints expirés" sur le compte du membre. Ils ne seront pas crédités sur le solde BolPoints du membre et celui-ci ne pourra plus les utiliser.

#### 14.4.5. Convertir des points Pegasus Plus en BolPoints

14.4.5.1. Avant la date d'entrée en vigueur de Pegasus BolBol, les points Pegasus Plus inutilisés qui ont été gagnés conformément aux conditions générales de Pegasus Plus seront automatiquement convertis en points Pegasus BolBol, et à partir de cette date, toute opération sera effectuée conformément aux règles générales de Pegasus BolBol.

14.4.5.2. Le nombre de BolPoints gagnés sous la dénomination FlightPoints dans le cadre du programme Pegasus Plus sera converti et communiqué aux membres par Pegasus dans le cadre des notifications d'adhésion à effectuer pour passer au programme Pegasus BolBol. De plus, après être passés au programme Pegasus BolBol, les membres peuvent visualiser leur solde actuel de BolPoints en se connectant à leur compte d'adhérent.

## 14.5. Règles de communication pour Pegasus BolBol protection des données à caractère personnel et Confidentialité

### 14.5.1 Généralités

14.5.1.1. Pegasus peut envoyer des avis, promotions, publicités et annonces liés à l'adhésion aux adresses de contact fournies par le membre. Le membre accepte également que les coordonnées qu'il a transmises à Pegasus puissent être utilisées par Pegasus et ses partenaires commerciaux dans le cadre du programme Pegasus BolBol, afin qu'il puisse recevoir des informations concernant les activités de Pegasus, telles que les promotions en cours ou le lancement de nouvelles destinations.

14.5.1.2. Par ailleurs, Pegasus agit en tant que gestionnaire de données conformément aux dispositions de la loi sur la protection des données à caractère personnel no 6698 en tant qu'opérateur du programme Pegasus BolBol, et dans ce contexte, les données à caractère personnel des membres sont enregistrées par Pegasus, ou au nom de Pegasus en tant que responsable des données, mises à jour et conservées au besoin, partagées avec des tiers nationaux et internationaux, et traitées par d'autres méthodes spécifiées dans la loi.

14.5.1.3. Sauf indication contraire à l'article 14.5.2, en ce qui concerne l'envoi de messages électroniques commerciaux, le traitement et la protection des données à caractère personnel et, les détails figurant dans les règles de confidentialité de Pegasus Airlines sont également valables pour le programme Pegasus BolBol, et les règles de confidentialité de Pegasus Airlines constituent une partie intégrante des conditions générales du programme Pegasus BolBol.

### 14.5.2 Dispositions spéciales sur les données à caractère personnel

14.5.2.1. Si le consentement direct a été obtenu ou si la réglementation légale en vigueur le permet, en ce qui concerne votre adhésion au programme Pegasus BolBol et aux fins indiquées, Pegasus peut traiter les données à caractère personnel suivantes :

(a) Votre nom, prénom, profession, adresse, numéros de téléphone et de fax, adresses e-mail et autres coordonnées,

(b) Passeport et informations d'identification, et autres informations d'identification détenues par les partenaires commerciaux concernant les produits et services achetés auprès de Pegasus et de ses partenaires commerciaux : informations de commande et d'utilisation concernant les produits et services achetés auprès de Pegasus et de ses partenaires commerciaux, et dans ce cadre, informations sur les choix et l'expérience passée en matière de produits et de services,

(c) Informations concernant les centres d'intérêt personnels,

(d) Informations communiquées aux employés de Pegasus dans le cadre de réclamations et demandes relatives au programme Pegasus BolBol,

(e) Informations d'utilisation relatives au site internet Pegasus, aux applications mobiles Pegasus et à d'autres canaux de communication,

14.5.2.2. Si le consentement direct a été obtenu ou si la réglementation légale en vigueur le permet, en ce qui concerne votre adhésion au programme Pegasus BolBol et aux fins indiquées, Pegasus peut traiter les données à caractère personnel dans les cas suivants :

(a) Pour créer, mettre à jour, fusionner votre compte adhérent et exécuter des opérations similaires sur votre compte adhérent nécessaires à sa gestion,

(b) Pour mieux remplir vos droits d'adhérent et l'utilisation de vos BolPoints,

(c) Pour proposer des offres et promotions personnalisées,

(d) Par la création d'une base de données, répertoire, dresser des rapports, vérifier, analyser et évaluer ; créer des informations statistiques ; évaluer les expériences des membres ; créer des profils de membres et d'utilisateurs, les rendre uniques et mener des activités d'enrichissement ; et les partager avec des tiers spécialisés, dans le respect des conditions de confidentialité,

(e) Pour analyser comment vous avez utilisé le site internet, les applications mobiles Pegasus et d'autres canaux de communication, et personnaliser les canaux de communication afin de mieux vous servir,

(f) Pour rechercher et développer des produits et services proposés par Pegasus, et évaluer votre potentiel de sélection personnel par rapport à ceux-ci,

(g) Pour communiquer via les canaux de contact que vous avez fournis, ou via des canaux qui nous sont présentés par l'intermédiaire de prestataires de services, à des fins d'études de marché,

(h) Pour être capable de proposer des communications électroniques commerciales sur les produits offerts par Pegasus et ses partenaires commerciaux ; pour vous présenter de nouveaux produits, des offres spéciales et d'autres informations qui, d'après nous, pourraient vous intéresser,

(i) Pour fournir un accès aux produits et services proposés par Pegasus et ses partenaires commerciaux dans le cadre du programme,

(j) Pour remplir les obligations légales dans les circonstances requises ou pour répondre aux demandes des autorités légales concernant la sécurité et la protection des droits entre vous, Pegasus, ses partenaires commerciaux et leurs employés,

14.5.2.3. Si le consentement direct a été obtenu ou si la réglementation légale en vigueur le permet, en ce qui concerne votre adhésion au programme Pegasus BolBol et aux fins indiquées, Pegasus peut partager vos données à caractère personnel dans le pays ou à l'étranger avec les parties suivantes :

(a) Partenaires commerciaux,

(b) Employés, sociétés du groupe, prestataires de services,

(c) Institutions administratives autorisées dans le pays et à l'étranger et autres personnes et organisations liées conformément aux obligations légales,

(d) Autres membres autorisés à accéder au compte adhérent conformément aux besoins du compte lié. La liste complète des partenaires commerciaux dans le cadre du programme Pegasus BolBol est disponible [ici](#).

14.5.2.4. Pegasus peut recueillir vos données à caractère personnel sur le site internet, les applications mobiles et le centre d'appel Pegasus, les agences de billetterie aéroportuaires, les comptoirs d'enregistrement et les points de sécurité aérienne ; auprès d'agences habilitées à vendre des produits et services Pegasus et de canaux de vente fonctionnant en ligne ; directement à partir de canaux de marketing direct, via des prestataires de services, ou indirectement (et dans la mesure où les propres politiques de confidentialité des partenaires commerciaux le permettent) par le biais de partenaires commerciaux, et peut conserver ces données aussi longtemps que nécessaire aux fins spécifiées ici.

## 14.6. Autres dispositions

### 14.6.1. Usage abusif

16.4.1.1. Pegasus se réserve tous les droits en vertu des règles générales de Pegasus BolBol et de la réglementation légale contre les membres qui violent les règles générales de BolBol, font un usage abusif des BolPoints, ou qui fournissent des informations fausses ou trompeuses pour leur propre avantage.

16.4.1.2. Dans les cas mentionnés, l'adhésion des personnes concernées peut être résiliée conformément aux dispositions de l'article 14.3.5.3, et les BolPoints collectés sur le compte adhérent jusqu'à la fin de l'adhésion deviendront invalides. Pegasus n'acceptera aucun avantage découlant de la violation des règles générales Pegasus BolBol ou de la réglementation légale. Dans ce cadre, les droits de Pegasus au titre des articles 14.3.6.2 et 14.3.6.3 sont réservés.

14.6.2. Modifications et mises à jour des règles générales de Pegasus BolBol ; Les droits et obligations de Pegasus

14.6.2.1. Pegasus a l'autorité exclusive sur le programme Pegasus BolBol. Pegasus se réserve le droit d'apporter toute modification ou mise à jour aux règles générales de Pegasus BolBol sans donner de préavis aux membres.

14.6.2.2. Pegasus se réserve le droit, à sa seule discrétion, de modifier ou de retirer complètement ou partiellement le programme Pegasus BolBol et / ou ses accords avec ses partenaires commerciaux à tout moment et sans obligation, à condition de donner un préavis raisonnable aux membres.

14.6.2.3. Dans le cadre du programme Pegasus BolBol, sauf mention contraire, les droits issus des transactions avec les partenaires commerciaux sont ouverts à l'utilisation dans le compte du membre à la date prévue dans l'accord conclu entre Pegasus et le partenaire commercial, et les membres n'ont pas la possibilité de gagner des BolPoints grâce à des transactions effectuées avant la date de l'accord. Les annonces relatives au programme Pegasus BolBol peuvent être faites par Pegasus sur son site internet et / ou par le partenaire commercial. Pegasus ne s'engage en aucune manière à informer les membres des produits et services, et des promotions proposées par les partenaires commerciaux. Il est de la responsabilité des membres de suivre ces annonces.

14.6.2.4. Pegasus ne s'engage en aucune manière à assurer que les promotions et avantages présentés dans le cadre du programme Pegasus BolBol restent en vigueur et dans les mêmes conditions.

14.6.2.5. La non utilisation par Pegasus des droits qu'elle est autorisée à exercer dans le cadre du programme Pegasus BolBol, le fait de ne pas demander à un membre de respecter l'une des conditions des règles générales de Pegasus BolBol, ou de retarder l'utilisation de tout droit qu'elle est autorisée à exercer dans le cadre des règles générales du programme Pegasus BolBol ne constitue en aucune manière une renonciation aux droits de Pegasus ou à l'obligation pour les membres d'adhérer à une ou à toutes les règles auxquelles ils sont tenus de se conformer ; ceci ne constitue pas non plus un droit ou une approbation pour le membre ; ceci ne constitue pas non plus un précédent dans ces applications, et ne sera pas interprété comme tel.

14.6.2.6. Pegasus n'est pas responsable des taxes, frais et autres dépenses liés aux avantages que les membres retirent du programme Pegasus BolBol. Sauf engagement contraire dans les règles générales de Pegasus BolBol ou pris en charge par le partenaire commercial concerné, la responsabilité de ceux-ci sera de la seule responsabilité des membres respectifs.

14.6.2.7. En cas de violation des règles générales de Pegasus BolBol par Pegasus, les dommages seront limités à ceux qui découlent directement de ses responsabilités et qui auront été prouvés et déterminés par un tribunal compétent. Pegasus n'assume aucune responsabilité pour les dommages indirects et les dommages non pécuniaires.

#### 14.6.3. Produits et services proposés par les partenaires commerciaux

14.6.3.1. En ce qui concerne l'achat de produits et de services proposés par les partenaires commerciaux, les membres sont soumis aux conditions générales appliquées par le partenaire commercial. Pegasus n'assume aucune responsabilité d'informer les membres sur ces conditions générales, et décline toute responsabilité à cet égard.

#### 14.6.4. Droit de transfert du programme

14.6.4.1. Pegasus se réserve le droit de vendre, d'utiliser ou de transférer les droits et obligations du programme Pegasus BolBol et/ou tous les droits et obligations du programme Pegasus BolBol à des partenariats, sociétés affiliées et autres filiales ou tiers. Elle se réserve également le droit de transférer les droits et obligations découlant de l'adhésion des membres dans ce cadre.

14.6.4.2. Les membres seront informés des changements couverts ci-dessus avec un préavis raisonnable.

#### 14.6.5. Loi applicable et autorités compétentes

14.6.5.1. Tout litige concernant les règles générales de Pegasus BolBol est soumis à la loi turque et la juridiction exclusive des tribunaux et instances exécutives d'Istanbul (Anatolie).

## 15. MENTIONS LÉGALES

### 15.1. Rappel important

15.1.1. Les mentions légales mentionnées dans la présente section sont préparées sur la base des informations notifiées à Pegasus par les autorités compétentes ou publiées dans le cadre de la loi en vigueur. Les obligations prévues par la loi en vigueur s'adressent aux passagers et les informations figurant dans la présente section sont fournies pour informer ces derniers.

15.1.2. Pegasus révisé régulièrement l'exactitude et l'actualité des informations publiées sur son site internet. Toutefois, les informations publiées sur le site internet peuvent être modifiées ou sujettes à différentes interprétations et/ou mises en œuvre. Par conséquent, Pegasus ne fournit aucune garantie, que ce soit expresse ou indirecte, concernant l'exactitude, l'actualité, l'intégralité du contenu de son site ni sa compatibilité avec un usage donné ou avec des informations non publiées sur ce site en ce qui concerne les informations provenant de tiers ou celles qui font l'objet d'interprétations ou de mises en œuvre différentes par des tiers. Pegasus ne s'engage pas non plus à mettre à jour ces informations.

### 15.2. Mention obligatoire en vertu du règlement de l'Union européenne n ° 889/2002 modifiant le règlement (CE) n ° 2027/97 du Conseil sur la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident

#### 15.2.1. Responsabilité du transporteur aérien relative aux passagers et à leurs bagages

Cette information résume les règles de responsabilité appliquées par les transporteurs aériens communautaires comme l'exigent la législation communautaire de l'Union européenne (ci-après dénommé l'Union conformément aux objectifs indiqués dans la section 14.1) et la convention de Montréal.

#### 15.2.2. Indemnisation en cas de décès ou de blessure

La responsabilité relative à la blessure ou au décès d'un passager ne comporte aucune limite financière. Pour les dommages pouvant atteindre 100 000 DTS (montant approximatif en monnaie locale), le transporteur aérien ne peut pas contester les demandes d'indemnisation. Au-delà de ce montant, le transporteur aérien peut se défendre contre une réclamation en prouvant qu'il n'a pas fait preuve de négligence ou de faute.

#### 15.2.3. Paiements d'avances

Si un passager est tué ou blessé, le transporteur aérien doit verser une avance pour couvrir les besoins économiques immédiats dans les 15 jours suivant l'identification de la personne ayant droit à une indemnisation. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à 16 000 DTS (montant approximatif en monnaie locale).

#### 15.2.4. Retards des passagers

En cas de retard des passagers, le transporteur aérien est responsable des dommages, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter ces dommages ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard de passager est limitée à 4.150 DTS (montant approximatif en monnaie locale).

#### 15.2.5. Retards des bagages

En cas de retard des bagages, le transporteur aérien est responsable des dommages, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter ces dommages ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard de bagage est limitée à 1.000 DTS (montant approximatif en monnaie locale).

#### 15.2.6. Destruction, perte ou dommage subis par les bagages

Le transporteur aérien est responsable de la destruction, de la perte ou des dommages subis par les bagages jusqu'à 1.000 DTS (montant approximatif en monnaie locale). Dans le cas des bagages enregistrés, il est responsable même s'il n'est pas en faute, sauf si les bagages étaient défectueux. Dans le cas de bagages non enregistrés, le transporteur n'est responsable qu'en cas de faute.

#### 15.2.7. Limites plus élevées en matière de bagages

Un passager peut bénéficier d'une limite de responsabilité plus élevée en faisant une déclaration spéciale au plus tard à l'arrivée et en payant des frais supplémentaires.

#### 15.2.8. Réclamations en matière de bagages

Si les bagages sont endommagés, retardés, perdus ou détruits, le passager doit formuler sa réclamation par écrit au transporteur aérien dès que possible. En cas de bagages enregistrés endommagés, le passager doit formuler sa réclamation par écrit au transporteur dans un délai de sept jours, et en cas de retard dans les 21 jours. Dans les deux cas, à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à la disposition du passager.

#### 15.2.9. Responsabilité des transporteurs contractants et réels

Si le transporteur aérien effectuant le vol n'est pas le même que le transporteur aérien contractant, le passager a le droit de se retourner vers l'un ou l'autre pour déposer plainte ou réclamer des dommages et intérêts. Si le nom ou le code d'un transporteur aérien est indiqué sur le billet, ce transporteur aérien est le transporteur contractant.

#### 15.2.10. Délai pour intenter une action

Toute action en justice pour réclamer des dommages et intérêts doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la date d'arrivée de l'avion, ou de la date à laquelle l'avion aurait dû arriver.

#### 15.2.11. Base d'informations

La base des règles décrites ci-dessus est la convention de Montréal du 28 mai 1999, mise en œuvre dans la Communauté par le règlement (CE) n° 2027/97 (modifié par le règlement (CE) n° 889/2002) et la législation nationale des États membres.

#### 15.2.12. Mention légale

Ceci est une mention obligatoire requise par le règlement (CE) n° 889/2002 de l'Union européenne. Cette mention ne peut servir de base à une demande d'indemnisation ou d'interprétation des dispositions du règlement ou de la Convention de Montréal et ne fait pas partie de votre contrat de transport avec Pegasus. Aucune représentation n'est faite par le transporteur quant à l'exactitude du contenu de cette mention. Veuillez voir la section 13. Mention importante sur la responsabilité du transporteur pour obtenir des informations détaillées sur la responsabilité du transporteur et les limitations qui s'y rapportent.

### 15.3. Règles spéciales sur la documentation de voyage pour les vols internationaux acceptant la carte d'identité turque



15.3.1. Les citoyens turcs sont autorisés à voyager uniquement avec leur carte d'identité nationale ou leur passeport à destination et en provenance de Chypre du Nord. Aucune autre pièce d'identité ne peut être utilisée pour voyager de/vers Chypre du Nord.

15.3.2. Les citoyens de Chypre du Nord ne peuvent entrer qu'en Turquie avec leurs pièces d'identité de Chypre du Nord. En conséquence, les passagers entrant en Turquie avec leurs pièces d'identité de Chypre du Nord ne peuvent pas se rendre dans un pays tiers au départ de Turquie.

15.3.3. Les mineurs de moins de 18 ans voyageant seuls et sans passeport, et utilisant leur carte d'identité turque pour les vols internationaux à destination de Chypre du nord, la Géorgie ou l'Ukraine, doivent être munis du consentement écrit des deux parents lors de leur enregistrement sur le vol. Le consentement écrit de l'autre parent sera demandé si le mineur voyage avec un seul de ses parents. Dans le cas contraire, les mineurs ne seront pas admis à bord.

#### 15.4. Régime fiscal pour les membres des forces turques de maintien de la paix sur les vols au départ de Chypre du Nord

15.4.1. Les billets émis pour le personnel militaire servant dans les forces turques de maintien de la paix seront exonérés des taxes d'aéroport sur les vols au départ de Chypre du Nord.

15.4.2. Les passagers bénéficiant de cette exemption et achetant des billets à destination de Chypre du Nord pour voyager au tarif "personnel militaire" doivent s'enregistrer avant de quitter Chypre du Nord au comptoir d'enregistrement de l'aéroport et présenter leur permis de passage frontalier. Les passagers qui ne se conforment pas à cette exigence seront tenus de payer la différence de tarif.

#### 15.5. Règles spéciales concernant les documents de voyage pour les citoyens des États membres de l'Union européenne

15.5.1. Les mineurs ressortissants d'un État membre de l'Union européenne doivent voyager avec leur propre passeport lorsqu'ils se rendent dans un État membre de l'Union européenne. Les enfants inscrits sur le passeport de leurs parents ne seront pas admis à bord de leur vol. Cette exigence s'applique uniquement aux citoyens d'un État membre de l'Union européenne. Cette restriction ne s'appliquera pas aux mineurs qui sont enregistrés sur le passeport de leurs parents délivrés par la Turquie ou un État non membre de l'Union européenne, à condition que d'autres exigences concernant les documents de voyage (visa, permis de séjour, etc.) aient été correctement respectées.

#### 15.6. Limitations applicables aux documents de voyage pour les passagers se rendant dans l'espace Schengen

15.6.1. Le règlement de l'Union européenne n° 610/2013 a modifié l'article 5 du règlement de l'Union européenne n° 562/2006 concernant les règles d'entrée des citoyens d'un État tiers dans l'Union européenne. En conséquence, le document de voyage des passagers qui ne sont pas citoyens d'un État membre de l'Union européenne et qui souhaitent rester dans l'espace Schengen pour une courte durée doit remplir les conditions suivantes :

- a) Le document de voyage doit être valable pour une période de trois mois au-delà de la date prévue de départ de l'espace Schengen.
- b) Le document de voyage doit avoir été émis au cours des 10 dernières années.
- c) Tous les passagers âgés de 10 ans et plus voyageant vers l'Allemagne doivent avoir signé la section "signature du porteur" de leur passeport.

15.6.2. Étant donné que le contrôle des frontières imposera des amendes administratives au transporteur si la documentation de voyage ne répond pas aux critères, les passagers qui ne satisferont pas aux exigences se verront refuser l'embarquement.

#### 15.7. Règles spéciales d'entrée applicables aux passagers voyageant vers le Qatar

15.7.1. Les passagers voyageant au départ d'Afghanistan, de Guinée équatoriale, du Cameroun, du Nigéria, du Pakistan ou de Somalie à destination du Qatar, qui ont demandé un permis de résidence au Qatar et qui ont résidé plus d'un mois dans lesdites juridictions, ou les passagers mineurs ayant un passeport délivré par lesdits pays seront tenus d'être munis des documents prouvant qu'ils ont été vaccinés contre la poliomyélite. En l'absence d'une telle documentation, ces passagers se verront refuser l'embarquement, car ils ne seront pas autorisés à entrer au Qatar.

#### 15.8. Mise en garde obligatoire concernant la loi fédérale allemande sur la médiation

15.8.1. Pegasus ne fait pas partie de l'organisme allemand de médiation pour les services de transport et participe obligatoirement aux processus de médiation pour les différends aéronautiques. L'autorité compétente en la matière est le "Schlichtungsstelle Luftverkehr" qui opère sous les auspices du ministère fédéral allemand de la Justice et dont vous

trouvez les coordonnées ci-dessous.

Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz, Adenauerallee 99-103, 53113 Bonn :

[https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle\\_node.html](https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle_node.html)

[https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Luftverkehr/Antragsformular\\_Schlichtungsverfahren\\_LuftVG.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=24](https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Luftverkehr/Antragsformular_Schlichtungsverfahren_LuftVG.pdf?__blob=publicationFile&v=24)

#### 15.9. Règles spéciales pour voyager avec des animaux de compagnie de / vers la Turquie, l'Union européenne, les Émirats arabes unis, le Royaume-Uni, Israël, la Suisse, le Qatar et la Chypre du Nord

15.9.1. Des règles spéciales, notamment le règlement de l'Union européenne n° 576/2013, le règlement d'application n° 577/2013 de la Commission européenne et le règlement n°1152/2011 de la Commission européenne s'appliqueront au transport non commercial d'animaux de compagnie vers ou depuis des États membres de l'Union européenne. Par conséquent, les animaux de compagnie qui voyagent au départ d'un pays non membre de l'Union européenne à destination d'un État membre de l'Union européenne doivent se conformer à certaines obligations concernant la vaccination contre la rage et les tests de titrage d'anticorps antirabiques. Des informations détaillées sur les exigences et la loi applicable sont disponibles sur le site officiel de la Commission européenne.

Veillez voir le lien ci-dessous pour davantage d'information pertinente fournie par Commission de l'UE:

[https://ec.europa.eu/food/animals/pet-movement/eu-legislation/non-commercial-non-eu\\_en](https://ec.europa.eu/food/animals/pet-movement/eu-legislation/non-commercial-non-eu_en)

15.9.2. Le Royaume-Uni, le Bahreïn, les Émirats arabes unis, le Qatar et les Émirats arabes unis n'acceptent pas l'entrée d'animaux vivants sur leur territoire. Pour cette raison, nous ne transportons pas d'animaux domestiques sur nos vols vers lesdites juridictions.

15.9.3. Concernant le voyage des animaux de compagnie avec nos passagers et leur entrée à Chypre du Nord, une licence d'importation spéciale est nécessaire. Les passagers souhaitant entrer à Chypre du Nord avec leurs animaux de compagnie doivent remplir le formulaire de demande de licence d'importation (PIB.01) et demander un permis d'importation auprès de la Direction des vétérinaires de Chypre du Nord et fournir un certificat de santé pour animaux de compagnie. La licence d'importation doit être obtenue avant le vol. Pour obtenir des informations détaillées, veuillez visiter le lien : [veteriner.gov.ct.tr/KarantinaQuarantine.aspx](http://veteriner.gov.ct.tr/KarantinaQuarantine.aspx)

15.9.4. Les passagers voyageant à destination ou en provenance d'Israël avec leurs animaux de compagnie doivent remplir toutes les conditions énumérées ci-dessous.

- a) Si vous avez un animal de compagnie et que vous voulez emmener votre animal en Israël, vous devez disposer de tous les documents nécessaires pour passer la douane.
- b) Vous pouvez uniquement transporter votre animal de compagnie en Israël depuis l'aéroport international Ben Gourion (TLV).
- c) Vous ne pouvez pas voyager avec des chiens qui figurent sur la liste des animaux dangereux (par exemple Rottweiler). Votre animal de compagnie a besoin d'un passeport. Il s'agit d'une certification du service vétérinaire de l'État de son pays d'origine datée dans les 10 jours précédant le voyage.
- d) Vous devez vérifier avec les sites internet officiels israéliens avant de planifier votre voyage en Israël si vous voyagez avec des animaux de compagnie, et si vous avez prévu d'emmener votre animal en Turquie, vous devez vous rendre sur les sites internet des douanes turques pour consulter les exigences en vigueur.
- e) Vous devrez préparer de nombreux documents pour entrer en Israël avec votre animal de compagnie et encore plus si vous avez l'intention de ramener votre animal de compagnie en Turquie. Un résumé des documents nécessaires et des autres exigences à respecter est fourni ci-dessous :

##### Puce électronique d'identification

- La réglementation israélienne sur l'importation d'animaux de compagnie stipule que le processus d'introduction d'animaux de compagnie en Israël doit commencer par une puce électronique.
- Tous les chiens et les chats qui entreront en Israël doivent être tout d'abord porteurs d'une puce électronique sous-cutanée conforme aux dispositions des normes ISO 11784 ou 11785.

##### Vaccinations

- Conformément aux réglementations du Ministère turc de l'Agriculture et des Forêts, tous les chiens et chats, domestiques ou errants, doivent être vaccinés contre la rage une fois par an, et leurs carnets de vaccination tenus à jour. Les propriétaires de chiens et de chats âgés de plus de trois mois doivent les faire vacciner contre la rage une fois par an.
- Tous les chiens et les chats requièrent une confirmation vétérinaire stipulant qu'ils ont été vaccinés contre la rage pas plus

d'un an et pas moins de 30 jours avant leur arrivée en Israël.

#### Test de titrage d'anticorps contre la rage

· Un échantillon de sang doit être prélevé sur tous les chiens et chats au moins 30 jours après la vaccination contre la rage. L'échantillon de sang doit être prélevé par un vétérinaire agréé et le test sérologique doit être effectué dans un laboratoire agréé par l'OIE.

#### Certificat de santé

· Les animaux domestiques entrant en Israël doivent être accompagnés d'un certificat sanitaire officiel, délivré moins de 10 jours avant l'arrivée de l'animal. Le certificat sanitaire doit être approuvé par un vétérinaire du gouvernement du pays d'origine.

#### Permis d'importation

· L'importation de chiens et de chats en Israël nécessite une licence d'importation délivrée par le directeur des services vétérinaires du ministère de l'Agriculture et du Développement rural uniquement s'il est question de plus de deux animaux de compagnie.

· Veuillez consulter des autorités israéliennes et turques pour les exigences exactes et à jour.

Pour le ministère israélien de l'Agriculture :

<http://www.moag.gov.il/en/Pages/default.aspx>

Pour le site internet d'informations douanières du ministère turc des Affaires étrangères :

[http://www.mfa.gov.tr/turkiye\\_je-ait-gumruk-bilgileri.tr.mfa](http://www.mfa.gov.tr/turkiye_je-ait-gumruk-bilgileri.tr.mfa)

15.9.5. Les passagers qui voyagent avec leurs animaux de compagnie en provenance ou en destination de la Turquie doivent remplir toutes les conditions spécifiées dans cette section. En vertu du règlement concernant les conditions sanitaires exigées pour le transport non-commercial des animaux de compagnie domestiques émis par le Ministère de l'Agriculture et des Forêts de la République de Turquie, les animaux vivants à transporter en destination de la Turquie doivent avoir été identifiés et vaccinés contre la rage. Le test de titrage d'anticorps doit être réalisé sur la base des sérums sanguins prélevés par un vétérinaire compétent 3 mois avant leur voyage et au minimum 30 jours après leur dernier vaccin contre la rage et un rapport indiquant que l'animal a un niveau acceptable de titrage d'anticorps contre la rage doit être procuré pour le présenter à la douane à l'arrivée en Turquie. Si un animal de compagnie domestique originaire de Turquie est transporté vers un pays étranger et revient en Turquie et si on peut présenter le rapport préalable à son départ de Turquie, indiquant que l'animal a un niveau acceptable de titrage d'anticorps contre la rage, le délai de 3 mois susmentionné n'est pas exigé. Le test de titrage d'anticorps contre la rage n'est pas exigé pour tout animal régulièrement vacciné contre la rage et dont le passeport comporte une remarque sur son niveau acceptable de titrage d'anticorps contre la rage. L'animal doit posséder un passeport délivré par une autorité de santé vétérinaire certifiée par le service vétérinaire du pays d'origine et approuvé par un vétérinaire compétent qui vérifie que le vaccin contre la rage est conforme à la législation, que sa période de validité est toujours en cours et que des vaccins et des médicaments nécessaires ont également été administrés à cet animal contre d'autres maladies spécifiques à son espèce. Les chats et les chiens de moins de trois mois non-vaccinés ne peuvent pas être transportés dans nos avions. Veuillez-vous reporter aux règlements pertinents pour des informations détaillées et contacter les autorités compétentes.

#### 15.10. Règles spéciales concernant les passagers mineurs se rendant aux Émirats arabes unis

15.10.1. Les mineurs non accompagnés âgés de moins de 18 ans qui se rendent aux Émirats arabes unis doivent être munis d'un formulaire spécial pour mineurs non-accompagnés, rempli par leurs parents et indiquant leur domicile et leur adresse aux Émirats arabes unis, ainsi que des informations sur la personne qui rencontrera le mineur aux Émirats arabes unis, avec copies des passeports des parents du mineur.

15.10.2. Les mineurs de moins de 18 ans qui voyagent aux Émirats arabes unis avec un parent ou un représentant légal (tuteur) portant un nom de famille différent doivent être munis de documents attestant leur lien de parenté (par exemple, un acte de naissance indiquant le nom et le prénom du parent ou un document similaire indiquant le nom et prénom du tuteur), avec l'autorisation écrite des parents et des copies du passeport du parent ou du tuteur qui l'accompagne.

15.10.3. Les mineurs de moins de 18 ans qui voyagent avec un seul parent aux Émirats arabes unis doivent être en possession d'une permission écrite de l'autre parent.

15.10.4. L'autorisation écrite mentionnée dans la présente section doit indiquer l'identité du passager, le numéro de contrat et l'adresse du passager aux Émirats arabes unis, des informations sur la personne qui accueille le passager, les informations d'identité des parents ou du tuteur du passager, leurs signatures et le numéro de téléphone et l'adresse des parents ou du tuteur dans le pays de départ. Les autorités frontalières peuvent interdire l'entrée aux mineurs de moins de 18 ans dans les Émirats arabes unis en cas de non-respect des exigences résumées dans la présente section.

#### 15.11. Déni de responsabilité sur les ventes hors taxes à bord

15.11.1. L'offre et la vente d'articles duty-free par des prestataires tiers peuvent être proposées à bord des vols réguliers de Pegasus. Dans ce contexte, la vente d'articles duty-free se fera conformément à la loi n°4458 des douanes turques, et ces ventes seront soumises aux restrictions prévues par celle-ci, y compris en matière de franchises limites sur les produits de consommation que les passagers sont autorisés à apporter en Turquie.

Le site internet d'informations douanières du ministère turc des Affaires étrangères :

[http://www.mfa.gov.tr/turkiye\\_je-ait-gumruk-bilgileri.tr.mfa](http://www.mfa.gov.tr/turkiye_je-ait-gumruk-bilgileri.tr.mfa)

#### 15.12. Règles spéciales pour les passagers mineurs en provenance d'Ukraine

15.12.1. Conformément à la législation ukrainienne, les passagers âgés de plus de 16 ans sont autorisés à voyager en provenance d'Ukraine sans autorisation spéciale.

15.12.2. Les passagers de moins de 16 ans ne peuvent voyager d'Ukraine qu'avec leurs parents et sous réserve de leur autorisation. Ces passagers peuvent voyager d'Ukraine avec des adultes de plus de 18 ans, y compris l'équipage de l'avion, à condition que ces adultes soient autorisés par les deux parents à accompagner le mineur via une autorisation notariée.

15.12.3. Les passagers de moins de 16 ans peuvent voyager avec un parent, si ce dernier accorde une autorisation écrite et notariée pour un tel voyage, en indiquant sa destination et sa période. L'autorisation d'un autre parent n'est pas requise dans des cas exceptionnels tels que décision de justice, décès ou limitation.

#### 15.13. Special Rules for Minor Passengers Travelling from Spain

**15.13.1.** Minor passengers travelling alone from Spain shall present a written travel approval letter/form given by their parents, in addition to their passport and required travel documents.

**15.13.2.** The written travel approval letter/form to be given by the minor passengers' parents may be obtained from operational units of Spain Security/Police General Directorate, Spain courts, Spain notaries, Spain municipalities and other authorities to be determined by Spanish Civil Guard General Directorate.