

## 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 révise 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. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

### 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 : désigne les bagages enregistrés et les bagages en cabine, sauf indication contraire.

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 aéroportuaire sont soumises aux règles applicables aux agences de voyages.

f) IATA: désigne l'Association Internationale du Transport Aérien dont Pegasus est membre.

g) Bagage en cabine: Il s'agit d'un maximum d'un (1) sac, d'une taille de 55x40x20 cm et d'un poids maximum de 8 kg que les passagers peuvent transporter en cabine pendant le vol. La franchise de bagages à main est incluse dans tous les Forfaits proposés à la vente, répondant aux critères spécifiés sur les vols réguliers intérieurs. La franchise de bagages en cabine est disponible pour les Forfaits Super Eco, Advantage et Comfort Flex sur les vols réguliers internationaux et les vols réguliers vers la RTCN. La franchise de bagages en cabine n'est pas disponible dans le Forfait Light proposé sur les vols réguliers internationaux et les vols réguliers vers la RTCN. Les

passagers qui achètent un Forfait Light sur les vols réguliers internationaux et vers la RTCN et n'ayant donc pas la franchise de bagages en cabine ont le droit d'emporter uniquement le sac à main, à condition qu'il soit transporté sous le siège sur l'avion, décrit au paragraphe (h) de cet article.

h) Sac à main sous le siège: Il s'agit d'un maximum d'un (1) sac, d'une taille de 40x30x15 cm et d'un poids maximum de 3 kg, inclus dans tous les forfaits proposés à la vente sur les vols internationaux et les vols réguliers vers la RTCN. Nos passagers ont le droit d'apporter un sac à main, à condition qu'il soit transporté sous le siège, en plus de la franchise de bagages en cabine disponible pour Forfaits Super Eco, Forfait Advantage et Forfait Comfort Flex autres que Forfait Light sur les vols réguliers vers l'international et la RTCN. Les bagages en cabine ne sont pas inclus dans le Forfait Light, cependant, nos passagers ont le droit d'emporter avec eux dans l'avion un sac à main, à condition qu'il soit transporté sous le siège sur les vols réguliers vers l'international et la RTCN.

i) Bagage enregistré : Il fait référence aux bagages enregistrés reçus par Pegasus du passager lors de l'enregistrement (Check-in) à transporter dans les compartiments à bagages de l'avion.

j) 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 codes 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.

k) Hôte ou Passager: Il s'agit de la personne pour laquelle un billet a été émis pour voyager avec Pegasus.

l) Forfait: Il désigne le groupe de Billets auquel appartient le Billet de vol émis par Pegasus et qui se distingue par les droits accordés au passager en proportion avec les produits et services supplémentaires y inclus. Les forfaits Super Eco, Advantage et Comfort Flex sont proposés à la vente sur les vols réguliers nationaux, et les forfaits Light, Super Eco, Advantage et Comfort Flex sont proposés à la vente sur les vols réguliers internationaux et la RTCN proposés par Pegasus

m) 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, Yenisehir Mah. Osmanlı Bul. No: 11/A Kurtköy 34912 Pendik İstanbul / TURQUIE.

n) 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.

o) Numéro de fax Pegasus: Fait référence au numéro de fax 0216 560 70 93, qui est annoncé sur le site Web Pegasus, détenu et exploité par Pegasus, pour la communication avec les clients concernant les produits et services fournis par Pegasus

p) 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.

q) 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.

r) Canaux de communication de Pegasus : Fait référence au site Web Pegasus, aux applications mobiles Pegasus, au numéro de fax Pegasus et au centre d'appels Pegasus

s) 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.

t) 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.

u) Applications mobiles Pegasus : Il s'agit des applications mobiles Pegasus qui s'exécutent sur les plateformes iOS et Android.

v) 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.

w) 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.

x) SHGM: Désigne la Direction générale de l'aviation civile, l'autorité turque de l'aviation civile opérant sous les auspices du ministère turc des infrastructures et des transports..

y) 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.

z) 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 fréquentes en intervalles spécifiques.

aa) 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.

bb) 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.

cc) 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. La confidentialité de vos informations personnelles est très importante pour nous. Nous sommes conscients de l'importance que vous accordez à la confidentialité de vos informations personnelles. Par conséquent, la politique de confidentialité de Pegasus vise à vous informer sur vos données qui pourraient être traitées

par Pegasus, à savoir : à quelles fins, de quelle manière et avec qui elles pourrait être partagées. Notre politique comprend des informations sur toutes nos activités. Vous pouvez nous transmettre vos questions sur certains sujets par les moyens spécifiés à l'article 2.7 ci-dessous.

2.1.2. En cas de transmission de vos données personnelles à Pegasus par les réseaux de communication de Pegasus ou d'autres moyens de communication et de services de vente, ces données seront traitées conformément à la politique de confidentialité de Pegasus. La politique de confidentialité de Pegasus, le cas échéant, partagera avec vous des textes de clarification supplémentaires spécifiques sur vos données personnelles avant l'utilisation.

2.1.3. Toutes modifications apportées à la politique de confidentialité de Pegasus sont annoncées ainsi que mise à jour sur le site Web et les applications mobiles de Pegasus. En utilisant le site Web Pegasus et/ou l'application mobiles de Pegasus, il sera considéré que vous avez lu la dernière version de la politique de confidentialité de Pegasus, y compris les conditions modifiées, et que vous êtes conscient des modifications mentionnés ici. Par conséquent, nous vous recommandons de consulter la politique de confidentialité et les annonces de Pegasus mise à jour chaque fois que vous visitez le site Web et nos applications mobiles.

2.1.4. En outre, au cas où vous achèterez ou utiliseriez des produits ou services de vente proposés sur quelconque moyens par Pegasus, il sera supposé que vous êtes au courant des dispositions spécifiées à la date de la transmission dans la politique de confidentialité de Pegasus.

## 2.2. Contrôleur de données

2.2.1. Situé à l'AEROPARK, Yenisehir Mahallesi, Osmanlı Bulvari No: 11/A Kurtköy 34912 Pendik İstanbul/Turquie, Pegasus Hava Taşımacılığı A.Ş. ("Pegasus") agit en qualité du contrôleur de données en ce qui concerne vos données personnelles traitées dans le cadre de la politique de confidentialité et aux textes supplémentaires de Pegasus, conformément à la loi n° 6698 (« loi ») sur la protection des données personnelles et aux autres réglementations légales nationales et internationales applicables.

2.2.2. Dans ce contexte, vos données personnelles sont enregistrées par Pegasus ou pour le compte de Pegasus, agissant en qualité du contrôleur de données, conformément aux conditions susmentionnées, mises à jour et stockées lorsqu'il existe des justifications de traitement, partagées avec des tiers dans le pays et à l'étranger, et traitées par d'autres méthodes spécifiées dans la législation nationale et internationale pertinente.

## 2.3. Nos méthodes de recueillir de vos données personnelles

2.3.1. Vos données personnelles sont recueillies par Pegasus :

- a. Site Web Pegasus, applications mobiles Pegasus, centre d'appels Pegasus, Pegasus points de vente de billets à l'aéroport, comptoirs d'enregistrement (Check-in) et points de contrôle d'embarquement (Boarding),
- b. Agences de voyages autorisées à vendre des produits et services Pegasus, compagnies aériennes qui vendent à nos vols réguliers dans le cadre d'accords de coopération aérienne, et voyagistes sous contrat pour des vols non réguliers (charter)
- c. Système de divertissement en vol Fly & Watch,
- d. Comptes de médias sociaux Pegasus et applications de messagerie instantanée utilisées pour les services aux clients,
- e. Par écrit, verbalement ou électroniquement par des moyens automatiques ou non automatiques basés sur les données transmises par des institutions et organismes publics et des personnes physiques et morales de droit privé.

2.3.2. En cas d'une transaction est effectuée au nom d'un autre passager ou utilisateur auprès de de service Pegasus, Pegasus peut traiter les données personnelles partagées à la fois sur la personne effectuant la transaction et sur la personne au nom de laquelle la transaction est effectuée. Dans ce cas, Pegasus peut contacter directement sur les vols avec les passagers pour le compte desquels des transactions sont effectuées.

## 2.4. Données personnelles traitées

2.4.1. Appuyant sur la base de votre consentement explicite ou d'autres motifs juridiques énumérés à l'article 2.5, Pegasus peut traiter les données personnelles suivantes sans votre consentement explicite :

- a. Informations sur l'identité et le passeport : Votre nom et prénom, date de naissance, numéro d'identification de la République de Turquie ; Dans les cas où la présentation du passeport est obligatoire : les informations sur le titulaire du passeport, le pays délivrant le passeport, le numéro de passeport, la date de validité du passeport et d'autres informations d'identité du document de voyage qui doivent être vérifiées conformément aux réglementations spéciales sur le voyage
- b. Coordonnées : Votre adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse de domicile si vous nous avez transmise pour communication, toute information de contact y compris les coordonnées de votre compte de médias sociaux que vous avez transmise à Pegasus,
- c. Informations sur le voyage, les produits & les services : Votre fichier de réservation de passager (liste de noms des passagers- "PNL"), les informations sur les passagers (informations avancées des passagers - "API") créées sur votre PNL et vos documents de voyage avant d'entrer dans le pays dans lequel vous vous rendrez. Informations PNL et API, transactions contractuelles (Ex : modification, annulation, remboursement), enregistrements d'achat de produits/services supplémentaires (Ex : franchise de bagages supplémentaires, préférence de siège), transactions liées au voyage depuis le processus de billetterie jusqu'à l'achèvement du dernier vol dans le fichier PNL (Ex : informations sur les retards/annulations, transactions d'enregistrement et d'embarquement), canaux où les transactions sont effectuées (Ex : comptoir, site Web, centre d'appels, agence), dates et heures de transaction, éventuellement spéciaux les demandes de service notifiées à notre Société concernant le service (demande de services spéciaux - "SSR") (Ex : fauteuil roulant) comprennent des informations d'identification supplémentaires devant être saisies dans le système pour l'enregistrement (numéro d'identification turc pour les vols intérieurs, passeport et visa informations pour les vols internationaux).
- d. Informations sur le programme de fidélité : Si vous avez un compte d'adhésion BolBol Pegasus, vos informations d'adhésion et de transaction du programme Pegasus associées à votre compte BolBol
- e. Retour d'information clients : Informations verbales/écrites ou électroniques transmises à Pegasus dans le cadre de vos demandes, réclamations et commentaires concernant nos produits et services
- f. Données marketing : vos préférences ou vos expériences passées concernant nos produits ou services, enquêtes, enregistrements de cookies, informations sur les campagnes, informations sur les utilisateurs des médias sociaux.
- g. Données financières : Toutes les informations concernant la facturation et les moyens de paiement, (conformément aux normes PCI DSS, les informations autres que les six premiers et les quatre derniers chiffres du numéro de carte de crédit et le nom/prénom du titulaire de la carte ne sont pas stockées dans les transactions par carte de crédit).
- h. Informations sur la sécurité des vols: Conformément au quatrième paragraphe de l'article 40 de la loi n° 2920 sur l'aviation civile turque, les informations des

personnes qui voyageront par avion peuvent être collectées et enregistrées dans le cadre de la loi n° 6698 du 24 /3/2016 sur la protection des données personnelles, et peuvent être traitées, partagées, évaluées pour assurer la sûreté et la sécurité de l'aviation, et les mesures nécessaires peuvent être prises afin de faciliter le voyage des personnes ou d'effectuer des évaluations de la sécurité et des risques. À cet égard, notre société tient un registre dans le cadre de nos employés, des organisations au service de Pegasus, leurs employés et des situations constituant un risque ou une menace pour la sécurité et/ou un comportement illégal à partir du moment où nos clients commencent leurs relations avec Pegasus afin d'assurer la sécurité des vols, de protéger la vie et les biens de nos passagers. Les enregistrements pertinents comprennent les informations sur les passagers, le lieu et la manière de l'incident, les explications et les déclarations concernant l'incident, les mesures de sécurité prises, les informations sur les témoins de l'incident et les informations décrivant le niveau de comportement inapproprié.

i. Données visuelles et audio : Enregistrements des centres d'appels, enregistrements par des enregistreurs vocaux aux comptoirs d'enregistrement et enregistrements des caméras situées dans certains points de service Pegasus pour assurer la sécurité des personnes, des biens et des transactions. Pegasus ne prend pas d'enregistrements audiovisuels dans les zones générales des terminaux passagers des aéroports où les vols sont effectués et dans la cabine passagère à l'intérieur de l'avion.

j. Procédure judiciaire et données de conformité : Documents/informations demandés aux institutions judiciaires et administratives, procédures judiciaires engagées contre et/ou Pegasus (Ex : Procès et dossiers d'enquête) et données concernant les procédures administratives/judiciaires.

k. Données personnelles spéciales : Pegasus dans ses activités n'utilise pas les informations personnelles définies régulièrement et de manière exhaustive dans la loi comme des données à caractère personnel de qualité spéciale. Toutefois, les données de santé que vous partagez concernant les produits et services que vous recevez de Pegasus, les demandes de services spéciaux pour nos clients à mobilité réduite, les informations sur les allergies et les préférences alimentaires, et le code HES, les informations sur les tests et les vaccins de nos clients au sein du champ d'application des règles de voyage pour la protection de la santé publique sera soumis à un contrôle peuvent être nécessaires d'utiliser vos données personnelles de nature particulière dans le cadre des transactions.

l. Données de localisation: Il s'agit des informations de localisation instantanées de votre appareil accessibles à partir de l'application mobile Pegasus et/ou des paramètres du navigateur/de l'appareil, selon vos préférences.

## 2.5. Fondements justificatifs et objectifs du traitement de vos données personnelles

2.5.1. Pegasus doit être en mesure de traiter vos données personnelles sans votre consentement explicite, à condition qu'au moins l'un des fondements juridiques suivants existe.

- Prévu explicitement par la loi.
- Le cas où l'utilisation des données personnelles est obligatoire pour la protection de la vie ou de l'intégrité physique de la personne ou d'autrui.
- Les cas où l'utilisation des données personnelles appartenant aux parties au contrat est obligatoire, à condition qu'elle soit directement liée à accorder ou à l'exécution d'un contrat.
- Les cas où l'utilisation des données personnelles est obligatoire pour que le responsable du traitement remplisse ses obligations légales.
- Le cas où les données personnelles sont rendues publiques par la personne elle-même.
- Les cas où l'utilisation des données personnelles est obligatoire pour la constatation, l'exercice ou la protection d'un droit.
- Les cas où utilisation des données personnelles est obligatoire pour les intérêts légitimes du responsable du traitement, à condition que ne l'on porte pas atteinte aux libertés et droits fondamentaux du propriétaire des données.

2.5.2. Dans ce contexte, sans votre consentement explicite, Pegasus peut traiter vos données personnelles aux fins suivantes, sur la base d'au moins l'un des fondements juridiques ci-dessus énumérés dans la loi.

a. Respect des exigences de voyage et gestion du compte de vol :

À partir du moment de l'émission des billets, vos données personnelles spécifiées aux clauses (a), (b), (c), (f), (g) (h), (i) et (j) de l'article 2.4 sont utilisées afin de remplir les conditions du contrat de transport que vous avez établi avec notre société, effectuer des ventes de billets et d'autres transactions pour les billets, produits et services, déterminer l'admissibilité des vols, créer des dossiers de vol, effectuer les procédures d'admission des vols, fournir des services d'assistance avant , pendant et après le vol dans le but de fournir toutes sortes de communications concernant le vol et de faire les notifications nécessaires, d'enregistrer les transactions contractuelles (par exemple, changement de billet, annulation, remboursement), de répondre aux demandes de produits/services supplémentaires et de services spéciaux , et la gestion des urgences. Ces données peuvent être utilisées aux fins énoncées, si nécessaire, avec vos données personnelles spécifiées dans d'autres catégories à l'article 2.4

En plus des données ci-dessus, si vous êtes membre Pegasus BolBol pour l'exécution du programme de fidélité et les contrats que nous avons conclus avec nos partenaires commerciaux, pour la gestion de votre compte membre, vos informations d'adhésion et les gains définis par Pegasus pour vos vols associés à votre compte de membre sont également utilisés dans ce cadre.

En ce qui concerne vos besoins de voyage et vos transactions de vol, vos données personnelles sont principalement traitées dans le cadre de la loi turque sur l'aviation civile n° 2920, de la législation de l'aviation civile et des accords internationaux, si cela est expressément stipulé dans les lois et afin que notre société puisse remplir ses obligations légales. En outre, le traitement desdites données constitue une obligation pour l'établissement et l'exécution du contrat de transport entre vous et notre Société. Dans différentes situations, vos données peuvent être utilisées conformément aux autres motifs juridiques énumérés ci-dessus.

b. Gestion des réclamations et demandes :

Vos données personnelles visées aux articles 2.4 (a), (b) et (e) sont utilisées afin de gérer et de résoudre toutes sortes de réclamations et demandes et d'améliorer la satisfaction de la clientèle par analyse et rapport communiquées à notre Société par Site Web Pegasus, applications mobiles Pegasus, centre d'appels Pegasus, comptes de médias sociaux Pegasus et applications de messagerie instantanée Pegasus, ou par la Direction générale de l'aviation civile, les comités d'arbitrage des consommateurs, les tribunaux compétents pour le règlement des litiges en Turquie et à l'étranger, les canaux alternatifs de règlement des litiges et bureaux administratifs autorisés, par l'intermédiaire des institutions. Ces données peuvent être utilisées, si nécessaire, avec vos données personnelles spécifiées dans d'autres catégories à l'article 2.4 aux fins énoncées.

Pour l'objectif de la gestion de vos réclamations et demandes, vos données personnelles sont traitées principalement dans le but d'assurer l'exécution du contrat de transport entre vous et notre Société, de remplir les obligations légales de notre Société, et d'établir, d'exercer et de protéger des droits mutuels de notre entreprise et nos clients. Dans différentes situations, vos données peuvent être utilisées conformément aux autres motifs juridiques énumérés ci-dessus.

c. Répondre et gestion des demandes envoyées par des institutions officielles sur les passagers :

Vos données personnelles spécifiées dans chaque alinéa de l'article 2 peuvent être utilisées par notre société dans le but de remplir ses obligations légales concernant les

activités aériennes, et afin de répondre aux demandes présentées par les institutions et organismes administratifs et judiciaires conformément à la loi dans le cadre des réglementations nationales et internationales et des accords internationaux, Direction générale de l'aviation civile, Ministère de l'intérieur de la République de Turquie Direction générale de la gestion des migrations, Ministère de la santé de la République de Turquie , les autorités frontalières habilitées dans les pays visités, les tribunaux, les commissions d'arbitrage des consommateurs.

Vos données personnelles sont traitées dans le but d'exécuter le contrat de transport entre vous et notre société, de remplir ses obligations légales et d'établir, d'exercer et de protéger des droits mutuels avec notre société et nos clients, et concernant l'exécution et la gestion des demandes des institutions officielles. Dans différentes situations, vos données peuvent être faisant l'objet du traitement conformément aux autres motifs juridiques énumérés ci-dessus.

d. Activités de marketing et la satisfaction de la clientèle :

Vos données personnelles spécifiées dans chaque alinéa de l'article 2.4 peuvent être utilisées par notre société pour la détermination du stratégie marketing, de la production d'informations statistiques, de la segmentation de l'expérience client, de la création de profils d'utilisateurs, de la personnaliser, de la création d'une base de données du référencement, du rapport, de la vérification, de l'analyse et des évaluations, de l'analyse de votre utilisation des canaux de communication et de vente de Pegasus pour rendre nos canaux de communication spécifiques à vous pour meilleur service, pour vous proposer des offres de vols et des services spéciaux pour rechercher et développer nos produits, services et possibilités de sélection personnelles, à des fins d'études de marché pour vous contacter via les canaux de communication que vous avez partagés directement ou par l'intermédiaire de prestataires de services, vous présenter nos services ou produits connexes, poursuivre la communication commerciale promotionnelle sur les nouveaux produits, les offres spéciales de vols et d'autres informations susceptibles de vous intéresser.

Vos données personnelles sont traitées dans les cas où l'utilisation des données personnelles est nécessaire aux intérêts légitimes de notre Société concernant l'exécution des activités de marketing et la satisfaction du client. Dans ce cas, les contrôles nécessaires sont mis en œuvre par notre Société afin de ne pas porter atteinte à vos droits et libertés. Dans différentes situations, vos données peuvent être utilisées conformément aux autres motifs juridiques énumérés ci-dessus.

Nous tenons également à souligner que nous vous transmettons les messages commerciaux envoyés par notre société via les canaux de communication que vous autorisez, à condition que vous ayez votre consentement exprès à cet égard.

e. Amélioration des résultats de recherche en fonction de l'emplacement et faire des promotions en fonction de la localisation du client:

Dans les cas où vous autorisez le partage de vos informations de localisation avec Pegasus via l'appareil/le navigateur/l'application que vous utilisez, les résultats de recherche basés sur la localisation peuvent être utilisés vos données personnelles spécifiées à l'article 2.4.(l) en fonction de votre emplacement afin de perfectionner les produits et services (Par exemple : pour afficher l'emplacement le plus proche de vous)

Nous attirons également votre attention sur le fait que dans les cas où de telles promotions seront faites par des moyens électroniques commerciaux, nous vous transmettons ces messages commerciaux envoyés par notre Société via les canaux de communication que vous autorisez, à condition que vous ayez votre consentement exprès à cet égard.

Pegasus n'accède pas à vos données de localisation sans votre consentement. Si vous souhaitez ultérieurement supprimer votre autorisation de partage de données de localisation à ces fins, vous pouvez supprimer cette autorisation de l'application Pegasus et/ou des paramètres du navigateur/de l'appareil.

f. Exécution des opérations financières :

Notre société peut utiliser vos données personnelles conformément aux objectifs définis aux articles 2.4. (a), (b), (c), (d) et (g) afin de réaliser des reportings financiers, des contrôles, des vérifications, des analyses et des évaluations, d'effectuer des opérations de paiement et/ou de remboursement, de s'acquitter de ses obligations fiscales et autres obligations de paiement et de rapprochement, et de prendre des mesures contre la fraude et les abus financiers.

Le traitement de vos données personnelles dans le cadre de l'exécution des opérations financières est effectué en premier lieu pour assurer l'exécution du contrat de transport conclu entre vous et notre société, pour permettre à notre société de respecter ses obligations légales et pour établir, exercer et protéger les droits réciproques tant de notre société que de nos clients. Dans d'autres cas, l'utilisation de vos données peut avoir lieu sur la base des autres motifs légaux susmentionnés.

g. Vérification de la conformité légale :

Notre société peut utiliser vos données personnelles conformément aux objectifs définis dans chaque sous-paragraphe de l'article 2.4 afin de vérifier les documents de voyage et les obligations de contrôle, de prévenir l'immigration illégale, le blanchiment d'argent, la fraude et d'autres infractions, d'effectuer des vérifications d'identité dans le cadre des sanctions financières, de garantir la sécurité et la sûreté des vols, de protéger la vie et les biens des employés de Pegasus, des entreprises qui fournissent des services à Pegasus et de leurs employés ainsi que de nos clients, de prévenir les cas d'abus financiers et de contrôler la légalité de nos activités.

Le traitement de vos données personnelles dans le cadre de la vérification de la conformité légale est effectué en premier lieu pour assurer l'exécution du contrat de transport conclu entre vous et notre société, pour permettre à notre société de respecter ses obligations légales et pour établir, exercer et protéger les droits réciproques tant de notre société que de nos clients. Dans d'autres cas, l'utilisation de vos données peut avoir lieu sur la base des autres motifs légaux susmentionnés.

## 2.6. Tiers avec lesquels partagés vos données personnelles

2.6.1. Sur la base de votre consentement explicite ou sans avoir besoin de votre consentement explicite, sur la base d'autres motifs juridiques énumérés à l'article 2.5, vos données personnelles peuvent être traitées par Pegasus dans le pays et à l'étranger aux fins énumérées ici :

(i) Avec nos partenaires commerciaux avec lesquels nous proposons des produits et services ou nos partenaires collaborateurs dans le cadre du programme de fidélité Pegasus BolBol,

(ii) (ii) Avec nos employés, les sociétés du groupe, les prestataires de services, les agences agréées qui effectuent vos transactions et les autres compagnies aériennes dans le cadre de collaborations et de partenariats aériens,

(iii) (iii) Les institutions administratives opérant dans le pays et à l'étranger, autorisées à recevoir des informations de notre société, et d'autres personnes et organisations concernées conformément aux obligations légales,

(iv) (iv) les autorités administratives compétentes afin d'assurer la sécurité publique et la sécurité des vols et de remplir les obligations découlant des réglementations légales en vigueur dans les pays où le voyage est effectué.

2.6.2. Ladite informations peuvent être soumises aux autorités administratives compétentes en vertu de la loi n° 2920 sur l'aviation civile turque et de la législation pertinente, et partagées avec les institutions administratives autorisées à l'étranger pour les vols internationaux dans le cadre d'accords internationaux auxquels la République de La Turquie est partie et la législation turque sur l'aviation civile. D'autre part, les services d'assistance en escale ou les agences de voyages peuvent autoriser

accès au système de réservation et de vente Pegasus en fonction de leurs besoins commerciaux afin de maintenir les opérations aériennes. Lesdits fournisseurs en qualité des sous-traitants sont tenus d'agir dans le cadre des instructions de notre Société et des mesures de sécurité prises par notre Société. Les informations d'adhésion à Pegasus BolBol ne sont pas transférées à des destinataires tiers. Cependant, les employés autorisés de nos fournisseurs de services d'infrastructure technique et de centre d'appels peuvent accéder à nos systèmes dans le cadre de nos protocoles d'accès de sécurité de l'information en termes de gestion des demandes et des réclamations concernant tous nos produits et services.

2.6.3. Des informations détaillées sur les catégories de données personnelles utilisées par notre société en tant que responsable du traitement, les finalités d'utilisation pour chaque catégorie, les groupes de personnes dont les données sont utilisées, les durées de conservation des données, les groupes de destinataires avec lesquels les données sont partagées, et les mesures appliquées en matière de sécurité des données sont annoncées via le registre des contrôleurs de données accessible au public (VERBIS). Vous pouvez accéder aux enregistrements VERBIS sur <https://verbis.kvkk.gov.tr/>

## 2.7. Vos droits concernant les données personnelles et moyens de s'y adresser:

2.7.1. Vous avez le droit de vous opposer à l'apparition d'un résultat contre vous en s'adressant à Pegasus : (a) pour savoir si vos données personnelles sont en cours de traitement, (b) pour demander des informations, si vos données personnelles ont été traitées, (c) pour connaître la finalité du traitement de vos données personnelles et si elles sont utilisées conformément à son objectif, (d) Connaître les tiers auxquels vos données personnelles sont transférées en Turquie et à l'étranger et connaître les mesures techniques et administratives appliquées pour le transfert de données à l'étranger, (e) demander la correction de vos données personnelles si elles sont incomplètes ou mal traitées, (f) de supprimer vos données personnelles, à condition que les raisons du traitement de vos données personnelles aient disparu, (g) demander la notification des transactions spécifiées aux alinéas (e) et (f) aux tiers auxquels vos données personnelles ont été transférées, (h) demander d'analyser de vos données personnelles exclusivement par le biais de systèmes automatisés.

2.7.2. Vous pouvez envoyer vos demandes par écrit et signées au nom du responsable de la protection des données personnelles au siège de notre société à l'adresse "AEROPARK, Yenisehir Mahallesi, Osmanli Bulvari No : 11/A Kurtkoy 34912 Pendik Istanbul, Turquie" ou vous pouvez nous envoyer sous l'icône [Contactez-nous](#) sur le site Web de Pegasus. Vous pouvez aussi envoyer en utilisant le formulaire de demande, auquel vous pouvez accéder ici.

## 2.8. Messages électroniques commerciaux

2.8.1. Les messages électroniques commerciaux et les approbations connexes sont régis par le "Règlement sur les communications commerciales et les messages électroniques commerciaux". Vous êtes réputé avoir accepté de recevoir les messages électroniques commerciaux dans le cadre des autorisations de communication que vous avez accordées lors de la billetterie, de l'adhésion du membre Pegasus BolBol et d'autres options de préférence que la promotion des produits et services proposés par Pegasus et les partenaires commerciaux de Pegasus, nouveaux produits et services, offres spéciales de vols, autres informations liées à votre voyage ou autres informations que Pegasus considère intéressantes soient vous envoyées. Dans ce cadre, Pegasus vous offre la possibilité, dans les messages qui vous sont adressés, à votre demande, d'arrêter la transmission desdits messages sur tout ou partie.

2.8.2. En qualité du prestataire de services, conformément à l'article 13 du règlement applicable, les enregistrements concernant l'autorisation que vous avez donnée à Pegasus sont conservés pendant trois ans à compter de la date de validité de l'agrément, et les autres enregistrements concernant les messages électroniques commerciaux sont conservés pendant trois ans à compter de la date d'enregistrement.

2.8.3. D'autre part, vous pouvez facilement gérer vos autorisations de messages électroniques commerciaux à partir d'un point unique sur le système de gestion des messages (<https://iys.org.tr/>) ouvert à l'accès par le ministère du Commerce de la République de Turquie, vous pouvez donner l'approbation à notre société pour les messages commerciaux à vous joindre, et vous pouvez exercer votre droit de refus si vous ne souhaitez pas recevoir de messages.

## 2.9. Corriger

12.9.1. Si vous pensez que Pegasus possède des informations inexacts ou incomplètes concernant vos informations client, veuillez nous contacter dès que possible. Pegasus apportera les corrections nécessaires pour toute information jugée inexacte.

2.9.2. Si vous, en tant que membre Pegasus BolBol, souhaitez accéder ou modifier vos données client traitées chez Pegasus, vous pouvez le faire sur la page « Mes informations personnelles » du site web Pegasus BolBol sur le site Web Pegasus ou les applications mobiles Pegasus.

## 2.10. Sécurité

2.10.1. Pegasus attache de l'importance à la protection de la confidentialité de vos informations. Les informations que vous nous transmettez sur le site Web Pegasus et les applications mobiles Pegasus sont protégées par 128 bits SSL (Couche de sockets sécurisée), un canal de communication crypté, pendant la transmission. Lorsque ces informations parviennent à Pegasus, elles sont protégées conformément à nos normes de sécurité et de confidentialité. Pour bénéficier de SSL, votre navigateur Internet doit supporter SSL et les options SSL de votre navigateur doivent être activées.

2.10.2. Les normes de sécurité et de confidentialité mises en œuvre par Pegasus sont conformes au système de gestion de la sécurité de l'information ISO 27001 2017. Le site Web Pegasus est décerné par la Marque de confiance TRGO (Nr. Enregistrement : 2020-0004).

2.10.3. Chaque membre Pegasus BolBol possède d'un nom d'utilisateur unique et un mot de passe de son choix. Le "Nom d'utilisateur" est unique au membre et le même nom d'utilisateur ne peut pas être attribué à deux membres différents. Le « mot de passe » n'est connu que de l'utilisateur. L'utilisateur peut modifier son mot de passe dans le cadre du règlement du programme d'adhésion. Le choix et la protection du mot de passe est sous la responsabilité de l'utilisateur. Pegasus n'est pas responsable des problèmes résultant de l'utilisation de mots de passe. De même, il est de la responsabilité de notre invité ou de la personne agissant en son nom de garder confidentiel le PNL de la réservation que vous avez effectuée via différents canaux de communication et point de vente. Si la confidentialité de ces informations n'est pas assurée, le tiers peuvent accéder à vos informations de réservation.

2.10.4. Vos données ne sont stockées que le temps nécessaire aux besoins de notre processus commercial ou des obligations légales. Conformément à la norme PCI DSS, les détails des informations de votre carte de crédit ne sont pas stockés sur nos serveurs.

## 2.11. Liens

2.11.1. Le site Web de Pegasus contient divers liens pour vous faciliter la visite d'autres sites Web et vous permet de visualiser certains contenus préparés par des tiers. Pegasus ne sera pas responsable du fait que Pegasus n'a aucun contrôle sur les sites Web liés, et lorsque vous utilisez l'un de ces liens, les conditions de confidentialité de notre site ne s'appliqueront pas. Étant donné que Pegasus n'a aucun contrôle sur les sites Web liés, Pegasus ne sera pas responsable, et lorsque vous utilisez l'un de ces liens, les conditions de confidentialité de notre site ne s'appliqueront pas.

2.11.2. Vous êtes seul responsable de votre accès, du contenu, de l'utilisation et des informations fournies sur les sites Web liés. Tout partage de vos données personnelles via les sites Web liés est soumis aux informations, autres notifications et règles déterminées par des tiers qui exploitent le site Web concerné et agissent en tant que contrôleurs de données dans le cadre de la législation applicable.

## 2.12. Cookies et applications de marketing numérique

2.12.1. Les cookies sont de petits fichiers de données placés sur votre ordinateur via votre navigateur par le serveur Web Internet. Lorsqu'une connexion est établie entre votre navigateur et le serveur, le site vous reconnaît grâce à des cookies. L'utilisation principale des cookies est de favoriser un confort à l'utilisateur visitant le site Web.

2.12.2. Il s'agit de quatre types de cookies en fonction de leur utilisation prévue : 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 conservés dans le navigateur de l'utilisateur jusqu'à ce qu'il quitte le site Web de Pegasus. Les autres cookies sont ceux qui restent dans le navigateur de l'utilisateur à moins qu'ils ne soient supprimés par l'utilisateur. La durée de vie des cookies varie en fonction des paramètres du navigateur définis par l'utilisateur.

2.12.3. En plus des cookies, les applications de fichiers pixel etc. et les fonctions de publicité, de promotion et de marketing basées sur Internet sont utilisées à des fins similaires sur les sites Web.

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

a) Cookies de session : Ces types de cookies sont nécessaires au bon fonctionnement du site Web de Pegasus. La visite du site et l'utilisation de ses fonctionnalités sont assurées par ces cookies. Les cookies de session sont utilisés pour transmettre des informations entre les pages du site Web et pour éliminer la nécessité de ressaisir les informations.

b) Cookies de performance : Des informations sur la fréquence des visites des pages, les messages d'erreur pertinents, le cas échéant, le temps passé sur les pages et la manière dont l'utilisateur utilise le site Web sont collectées par ces cookies. Ainsi, les performances du site Web sont augmentées.

c) Cookies fonctionnels : Les options que l'utilisateur a opté sur le site (Ex : ville sélectionnée, date de vol) sont mémorisées par ces cookies, offrant ainsi un confort à l'utilisateur. Ces cookies assurent aux utilisateurs des fonctionnalités Internet avancées.

d) Cookies publicitaires et tiers : Pour l'utilisation de certaines fonctions, des cookies appartenant à des tiers fournisseurs sont utilisés sur le site Web de Pegasus (Ex : cookies créés par des outils de partage de médias sociaux sur des destinations de vol et des pages de promotion). Il existe également des cookies des entreprises de surveillance des médias sur le site Web de Pegasus.

2.12.5. Le site Web de Pegasus contient à la fois des cookies placés par le site que vous visitez et des cookies tiers placés par des serveurs autres que le site visité. Les cookies « première partie » placés sur le site Web de Pegasus (utilisés par Pegasus) sont détaillés dans le tableau ci-dessous.

Type de cookies	Nom de cookies	Fonction de cookies	Type de cookies	Durée de cookies
Première partie	SESSION	Enregistrements des informations de session	Cookies de session	1 an
Première partie	X-FF-JETON	Maintenir le lien entre l'Interface/Application et le Logiciel médiateur	Cookies de performance	1 an
Première partie	X-ACTUAL-JETON	Maintenir le lien entre l' Interface/Application et le Logiciel médiateur	Cookies de performance	Indéfini
Première partie	LOGGED_IN	Enregistrement des informations si l'utilisateur est connecté ou non.	Cookies de session	Limité par la durée de session
Première partie	LANGUAGE	Enregistrements de la préférence de langue choisie par l'utilisateur	Cookies de session	Limité par la durée de session
Première partie	SÉLECTION-FORFAITS	Enregistrement d'informations sur le paquet sélectionné par l'utilisateur	Cookies de session	Limité par la durée de session
Première partie	Connecté	Enregistrement de connexion d'adhésion	Cookies de performance	10 ans
Première partie	Langage	Enregistrements de la préférence de langue choisie par l'utilisateur	Cookies de performance	1 an
Première partie	NXM-FFID	Envoyer du message indiquant que l'utilisateur est connecté.	Cookies de performance	10 ans
Première partie	X-FF- Rappelle	Connexion automatique si l'utilisateur choisit l'option "se souvenir de moi".	Cookies de performance	30 jours

Première partie	Forme-utile	Enregistrements de la réponse de l'utilisateur à la question Cookies de performance si la page connecté est utile ou non	Cookies de performance 30 jours
Première partie	X-FF-Jeton	Enregistrements de l'accès de l'utilisateur membre	Cookies de performance 1 an
Première partie	X-FF-Consentement	Enregistrements de l'accès de l'utilisateur membre	Cookies de performance 1 an
Première partie	X-FF- Consentement Actuel	Enregistrements de l'accès de l'utilisateur membre	Cookies de performance 10 ans
Première partie	X-FF- Jeton Actuel	Enregistrements de l'accès de l'utilisateur membre	Cookies de performance 10 ans
Première partie	X-Nom de l'utilisateur	Enregistrement sur le téléphone sur lequel l'utilisateur s'est connecté	Cookies de performance 10 ans

2.12.6. En général, les navigateurs Internet sont prédefinis pour accepter automatiquement les cookies. Les navigateurs peuvent être configurés pour bloquer les cookies ou pour alerter l'utilisateur lorsque des cookies sont envoyés à l'appareil. Comme la gestion des cookies diffère d'un navigateur à l'autre, vous pouvez vous référer au menu d'aide du navigateur pour des informations détaillées. Pour plus de détails sur la suppression ou le blocage et des informations générales sur les cookies, vous pouvez accéder aux informations sur le site [www.allaboutcookies.org](http://www.allaboutcookies.org).

2.12.7. L'activation ou la désactivation des cookies est liée à votre choix. Vous avez la possibilité d'accepter ou de refuser les cookies en modifiant les paramètres de votre navigateur internet. Veuillez référer aux instructions de votre navigateur pour savoir comment modifier les paramètres de votre navigateur ou supprimer les cookies. Veuillez noter que certaines fonctionnalités du site ne seront pas disponibles lorsque les cookies seront désactivés. Vous pouvez en savoir plus sur le blocage des cookies tiers sur les sites Web suivants :

- a. Mozilla Firefox
- b. Internet Explorer
- c. Google Chrome
- d. Opera
- e. Safari
- f. iOS

2.12.8 D'autre part, lorsque vous visitez le site Web de Pegasus, vous pouvez choisir les cookies utilisés via l'avis de notification concernant notre application de cookies. Vous pouvez vérifier les paramètres de sécurité de votre appareil exécutant l'application mobile.

### 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 voyagiste ou tout autre organisateur. Pour ces services, un contrat est conclu entre le passager et le voyagiste 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)

a) Franchise de bagages supplémentaires : Nos passagers ont le droit au Bagage enregistré limité au nombre, à la taille et au poids définis dans le cadre du Forfait auquel appartient le Billet acheté, et ont le droit à un Bagage en cabine répondant aux critères précisés dans la section 9.2 du Règlement Général pour tous nos vols Intérieurs. Il n'est pas disponible que les bagages enregistrés pour les forfaits Super Eco, Advantage et Comfort Flex sur les vols réguliers internationaux et RTCN, et la franchise d'un bagage en cabine qui répond aux critères spécifiés dans la section 9.2 du Règlement générales. Les bagages enregistrés ou les bagages en cabine ne sont pas inclus dans le Forfait Light proposé sur les vols réguliers internationaux et la RTCN. Les passagers qui achètent le Forfaits Light sur les vols réguliers internationaux et

la RTCN, et n'ayant donc pas droit aux bagages enregistrés et aux bagages de cabine ont seulement le droit d'emporter avec eux un sac à main, à condition qu'il soit transporté sous le siège dans l'avion, dans le cadre les dispositions de l'article 9.3 du Règlement général. Des explications détaillées et des tableaux concernant les franchises de bagages incluses dans le forfait sur nos vols réguliers nationaux et internationaux et RTCN sont précisés dans la section « 9. Règles relatives aux bagages, biens portables et services spéciaux ».

Il ne s'agit d'aucun remboursement pour les bagages enregistrés et les bagages en cabine achetés dans le cadre des forfaits de vol. Cependant, en plus du contenu du forfait qu'ils ont acheté, nos passagers peuvent également acheter des bagages enregistrés et des bagages en cabine (dans la taille et le poids définis par passager) moyennant des frais supplémentaires. Il est possible de rembourser jusqu'à 4 heures avant l'heure du vol la franchise de bagages enregistrés et la franchise de bagages en cabine supplémentaires achetées en dehors du forfait sur nos vols internationaux et RTCN. Informations détaillées sont définies dans la section 9.4. Franchise de bagages enregistrés et frais de franchise de bagages supplémentaires achetées moyennant des frais supplémentaires en dehors du forfait dans le cadre du Forfait Light sur nos vols internationaux et RTCN.

b) a) Siège supplémentaire : le siège supplémentaire est proposé à la vente en tant que produit distinct à nos passagers pour leur propre confort ou pour leur permettre de conserver des objets de valeur ou cassables, des instruments de musique et des objets similaires qu'ils souhaitent transporter à côté d'eux dans l'avion. Les sièges supplémentaires ne peuvent être achetés que via le centre d'appels Pegasus. La demande de siège supplémentaire doit être effectuée lors du processus de billetterie et les frais doivent être payés au stade de l'achat du billet. Le siège supplémentaire ne peut pas être utilisé pour des vêtements, de la nourriture ou des articles similaires. Le siège supplémentaire ne peut être acheté que pour un seul objet et cet objet doit être transporté avec le passager. Le poids des objets à transporter sur le Siège Supplémentaire ne doit pas dépasser 75 kg et ne doit pas empêcher les passagers assis dans la rangée arrière de voir les voyants lumineux. Les objets tels que les instruments de musique dont la taille n'excède pas 120x40x20cm peuvent être transportés entre deux sièges. Ceux dont la taille va jusqu'à 75x50x45cm peuvent être placés sur le siège. Les frais de Siège Supplémentaire sont constitués de la somme du prix de base du Billet et des frais de service auquel il est ajouté. Si le Siège Supplémentaire est changé ou annulé, les règles d'annulation et de changement s'appliqueront au Billet auquel il est lié.

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 comprennent les bagages enregistrés, les bagages en cabine, les sacs à main sous le siège et les articles portables spéciaux qui ne sont pas inclus dans la franchise de bagages supplémentaires et qui peuvent être transportés moyennant des frais supplémentaires, et/ou des services spéciaux fournis pour des frais ou gratuits sur demande. Il est remboursable pour les services spéciaux achetés jusqu'à 4 heures avant l'heure du vol. Des informations détaillées sur les objets et les services spéciaux sont précisées dans la section « 9.5. 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. Les commandes Pegasus Café en pré-commande peuvent être annulées via le centre d'appels jusqu'à 48 heures avant le vol. Les commandes passées 0-48 heures avant le vol ne peuvent pas être annulées.

f) Pegasus Flex (Droit de modification et d'annulation sans pénalité) : Pegasus Flex désigne le droit de modifier et d'annuler le Billet sans pénalité, qui peut être utilisé pour les vols réguliers conformément aux conditions énoncées dans les présentes, qui, en étant vendu comme un produit complémentaire, donne une flexibilité au Billet acheté lors de la vente du billet. Le produit Pegasus Flex ne peut pas être acheté séparément après l'achat du billet. Pegasus Flex est disponible à la vente avec le Billet jusqu'à 24 heures avant le vol. Une fois Pegasus Flex acheté, le billet peut être changé pour n'importe quelle date ou n'importe quelle piste sans pénalité. Pegasus Flex donne le droit de changer jusqu'à 12 heures avant le vol. Si un changement est effectué moins de 12 heures avant le vol, les règles de changement de la classe de billet s'appliqueront et le droit Pegasus Flex sera reporté sur le vol modifié. Si le billet est suspendu, la fonctionnalité Pegasus Flex ne peut plus être utilisée. Les frais de vol comprennent (a) les frais de base, (b) les frais de carburant, (c) la taxe d'aéroport, (d) les frais d'enregistrement et (e) les frais de service. Dans ce cadre, la différence entre les éléments du vol modifié et les éléments du premier vol est encaissé. Cependant, du fait que Pegasus Flex est un produit qui vous permet d'apporter des modifications au billet acheté sans pénalité, si vous modifiez votre billet dans le cadre de votre droit Pegasus Flex, si le nouveau montant du billet est inférieur au premier billet que vous avez acheté dernièrement, la différence de tarif entre le premier billet et le nouveau billet ne vous sera pas remboursée. Si vous annulez votre nouveau billet après la modification que vous avez effectuée sur votre billet, le montant de votre nouveau billet vous est remboursé, hors frais Pegasus Flex. S'il existe une différence entre le tarif Pegasus Flex valable pour le vol modifié et le tarif Pegasus Flex valable pour le premier vol, cette différence sera facturée ou remboursée séparément au moment du changement. Dans les cas où des modifications sont apportées dans le cadre de Pegasus Flex via le centre d'appels ou les agences Pegasus, les frais de service sont facturés séparément pour ce processus de modification. Il n'est susceptible de droit de retour pour les produits Pegasus Flex.

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 Comfort 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. Le siège acheté peut être annulé jusqu'à 4 heures avant l'heure du vol. 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.

i) Amusement à bord (Fly & Watch) : Fly & Watch est une plateforme de divertissement en circuit fermé qui permet les passagers l'accès aux films, séries, guides, programmes pour enfants, jeux et contenus similaires au moyen de connexion internet sans fil via téléphone mobile, tablette ou portable durant leur vol prévu à Pegasus. L'infrastructure technique et le contenu de la plateforme Fly & Watch est procuré par IMMFLY Turkey Havacılık Teknolojileri Anonim Şirketi (MERSİS : 0465081408400001). On peut accéder la plateforme en remplissant des informations nécessaires et acceptant les termes d'utilisation. Certains contenus sur la plateforme sont payants et les frais d'accès sont collectées séparément pour chaque vol prévu à Pegasus. On peut acheter le contenu payant à bord ou bien au moyen de site internet ou application mobile de Pegasus à l'avance. Avant le vol, le mot de passe pour accès est communiqué au passager relié par le biais de SMS et email. Le code d'accès est spécifique au passager ; donc, on ne peut pas le transférer et seulement le passager relié peut l'utiliser. Le code d'accès est valide seulement pour le vol prévu pour lequel Fly & Watch est acheté. Au cas où Pegasus ne peut pas procurer accès à la plateforme durant vol prévu à cause des motifs techniques, les passagers ont le droit au remboursement complet des frais payées pour l'accès à Fly & Watch. On a le droit à annuler et remboursement concernant l'accès à Fly & Watch jusqu'à 4 heures avant le vol.

j) Frais de versement : Le paiement échelonné est possible conformément à l'accord avec la banque émettrice de la carte de crédit pour les achats effectués avec une carte de crédit via les canaux de communication Pegasus et le système de vente des agences Pegasus. Conformément à la décision publiée par l'Agence de Régulation et de Supervision Bancaire le 31 juillet 2023, relatif à la non application des délais de paiement appliqués aux cartes bancaires déterminé par l'arrêté du Conseil du 01/11/2019 et numéroté 8198, aucun acompte n'est effectué pour les dépenses sur les vols internationaux pour les compagnies aériennes, les agences de voyage et les dépenses d'hébergement à l'étranger. Dans ce contexte, la possibilité d'acomptes n'est disponible que pour les dépenses liées à nos vols intérieurs, mais n'est pas offerte pour les dépenses liées aux vols internationaux et RTCN. Les frais de versement sont calculés pour les préférences sur un certain nombre de versements en fonction du montant total du paiement, du nombre de versements et du coût spécifiés sur la page de paiement, et sont notifiés à l'utilisateur avant l'approbation du paiement. En cas d'annulation effectuée par le passager, les frais d'acompte ne sont en aucun cas remboursés. De plus, en cas de modification ou d'annulation du Billet acheté avec paiement échelonné, les frais d'acompte perçus ou les frais de commission de carte bancaire/de carte de crédit sont reflétés comme un montant de pénalité.

### **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 relativement 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 ne pouvez effectuer qu'une transaction pour un maximum de 9 passagers et 8 vols réguliers distincts. Les réservations de groupe ne peuvent être effectuées sur le site internet Pegasus que par les membres du programme Pegasus BolBol pour 10 à 25 passagers et sous réserve des conditions spéciales stipulées à la section **4.7. Réservations de groupe sur le site internet Pegasus**. Veuillez consulter les règles spéciales applicables aux réservations de groupe. Vous ne serez pas autorisé à acheter des billets séparés avec la même carte de crédit en une journée. Les transactions de vente de groupe autres que celles décrites peuvent être effectuées par le biais d'agents de voyages pour des groupes de 26 passagers ou plus. (Jusqu'à 100 passagers).

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. Le contenu des billets émis dans le cadre des Forfaits Advantage et Comfort Flex n'est pas transféré au billet retour ouvert. Le billet retour ouvert est transformé en Forfait Super Eco et la différence de tarif est remboursée au passager.

4.3.7. Les règles de modification de billet spécifiques au forfait Comfort 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.

4.3.10 Les billets de groupe émis dans le cadre des réservations de groupe ne peuvent pas être réémis comme billets open.

4.3.11. En cas d'annulation du billet open, seuls les frais d'enregistrement et les taxes d'aéroport sont remboursés au passager. Les frais de service, les frais de base et le frais de carburant ne sont en aucun cas remboursés.

4.3.12. Étant donné que le billet open n'est pas daté, les règles d'annulation énoncées aux articles 5.6 et 5.7 ne sont pas applicables pour les billets open.

## 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 du fait que 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 le taux de couverture des prix du carburant mise en œuvre par chaque compagnie aérienne. Pegasus met en œuvre un supplément carburant fixe unidirectionnel pour les vols intérieurs, Chypre du Nord et internationaux (ou son équivalent dans une autre devise étrangère). Veuillez cliquer [ici](#) pour consulter les suppléments carburant appliqués par Pegasus.

c) **Les taxes d'aéroport ou taxe (s)**, représentent en tant que composante 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 les billets sont effectués ou par une autre autorité fiscale. Les montants de taxes sont déterminés selon les tarifs applicables et les tarifs valables à la date de la billetterie.

d) **Les frais d'enregistrement** sont la composante du tarif qui permet de facturer les coûts requis pour une infrastructure de système régulière et ininterrompue et un service pour les opérations d'enregistrement que chaque passager est tenu d'effectuer pour 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 pour tous les vols intérieurs, Chypre du Nord et internationaux. 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 les frais d'enregistrement sont perçus séparément pour les vols de transit effectués avec des numéros de vol différents. Veuillez cliquer [ici](#) pour consulter les frais d'enregistrement appliqués par Pegasus.

e) **Les frais de service sont la composante** du tarif perçus 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 Pegasus, les applications mobiles Pegasus, le Centre d'appels Pegasus ou les agences de voyage. 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'appels Pegasus sont pris en compte lors la détermination des frais de service pour ces canaux. Quant aux billets émis par les agences de voyage, les frais de service perçus dans le cadre des services de vol fournis sont directement facturés par l'agence de voyage et représentent les revenus de l'agent correspondant à la transaction. Les agents déterminent leurs propres frais de service. Veuillez cliquer [ici](#) pour consulter les frais de service d'agence recommandés pour les vols réguliers Pegasus. Des différences exceptionnelles peuvent se produire

en termes de frais de service d'agence recommandés sur des itinéraires spécifiques.

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 agences 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. Les billets par Pegasus sont émis dans le cadre du Forfait sélectionné par le passager lors de la phase de vente.

4.5.2. Le forfait Super Eco, Forfait Advantage et Forfait Comfort Flex sont vendus sur les vols intérieurs réguliers. En plus des trois Forfaits listés ci-dessus, le Forfait Light est vendu sur les vols réguliers internationaux et RTNC.

4.5.3. Des informations détaillées sur les produits et services inclus dans les forfaits concernés sont disponibles sur la page « Forfaits de vol » du site Web de 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 bancaires qui permettent des transactions 3D. Veuillez-vous reporter aux explications dans l'article 3.2.1 (j) **Produits et services supplémentaires** pour vous renseigner sur les possibilités de paiement échelonné et les frais de paiement échelonné pour les achats effectués par carte de crédit via les canaux de communication Pegasus et le système de vente de l'agence Pegasus.

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. Veuillez 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

## 4.7. Réservations de groupe sur le site internet Pegasus

4.7.1. Les réservations de groupe pour au moins 10 et maximum de 25 passagers sous un seul PNR peuvent être effectuées sur le site internet Pegasus, sous réserve des règles spéciales stipulées dans cette section. Pour toutes les questions qui ne sont pas autrement réglementées dans cette section, les règles générales de Pegasus s'appliquent.

4.7.2. Seuls les membres du programme Pegasus BolBol peuvent faire une réservation de groupe. Ceux qui n'ont pas de compte membre ou ceux qui ne se connectent pas au site internet Pegasus en tant que membre ne seront pas autorisés à effectuer une réservation de groupe.

**4.7.3.** Les réservations de groupe ne peuvent être effectuées pour les vols réguliers Pegasus que 72 heures ou plus avant l'heure de vol prévue. Les réservations de groupe ne peuvent pas être effectuées pour les vols en partage de code opérés par une autre compagnie aérienne. Lors d'une réservation de groupe, le Forfait Light, le Forfait Super Eco ou le Forfait Avantage peuvent être sélectionnés, selon que le vol prévu est un vol domestique, RTNC ou international. La sélection du forfait Comfort Flex n'est pas autorisée dans les réservations de groupe. Les bagages en cabine et les produits Pegasus Flex ne sont pas vendus dans le cadre du processus de réservation de groupe.

**4.7.4.** Dans le cadre d'une réservation de groupe, les passagers se verront accorder une option de 120 minutes pour les vols réguliers domestiques et de 180 minutes pour Chypre du Nord et les vols réguliers internationaux dans les mêmes frais de transport pour tous les passagers couverts par la même réservation. Les informations passagers couvertes par le PNR doivent être complétées et la billetterie doit être complétée pour ladite option. Les noms des passagers dans le PNR peuvent être modifiés pendant le délai d'option et jusqu'à ce que la billetterie soit effectuée. Les passagers n'auront aucun droit pour les enregistrements de réservation qui ne sont pas émis lors dudit délai d'option. Les billets peuvent être émis pour les PNR dans le cadre d'une réservation de groupe uniquement par paiement bancaire par carte de crédit ou paiement via BolPoints ou de cartes-cadeaux Pegasus.

**4.7.5.** Les passagers sous réservation de groupe ne peuvent être divisés en un PNR distinct que si le PNR initial contient au moins dix passagers. La division PNR ne peut pas être effectuée pour les réservations de groupe lors du délai d'option. Une fois la billetterie finalisée, les demandes de changement de nom doivent être communiquées à GRUPSATISDESTEK@flypgs.com par e-mail jusqu'à au moins 48 heures avant le départ prévu du premier vol régulier dans le PNR et jusqu'à 10% de tous les passagers du groupe. « **5.4. Règles de remboursement concernant les demandes de remboursement soumises dans un délai spécifique après l'achat d'un billet** » ne s'appliquent pas aux PNR dans le cadre d'une réservation de groupe. Pour toutes les autres demandes de réémission et de remboursement, les dispositions énoncées à la section « **5. Règles relatives à la modification et à l'annulation des billets** » s'appliquent.

**4.7.6.** Pegasus peut proposer, de temps à autre, des offres spéciales pour les PNR dans le cadre d'une réservation de groupe concernant la vente de produits et services auxiliaires, le droit BolPoint ainsi que d'autres produits et services. Ces offres spéciales ne seront disponibles que dans la mesure où elles sont expressément divulguées sur le site internet Pegasus ou dans toute communication informative envoyée aux passagers pour leurs réservations de groupe.

## **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 Comfort 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 Comfort 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 Comfort Flex, le contenu du forfait sera annulé et toute différence de prix relative au forfait vous sera remboursée. En outre, en cas de modification ou d'annulation du Billet acheté par paiement échelonné, les frais de paiement échelonné perçus ou les frais de commission bancaire/de carte de crédit sont facturés comme un frais de pénalité.

**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). Dans ces cas, aucune modification ne sera apportée au Billet. En cas d'annulation, seule la taxe d'aéroport sera remboursée au client, les frais de base, les frais de carburant, les frais d'enregistrement et les frais de service ne lui seront pas remboursés. 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. A 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. En outre, en cas de modification ou d'annulation du Billet acheté par paiement échelonné, les frais de paiement échelonné perçus ou les frais de commission bancaire/de carte de crédit sont facturés comme un frais de pénalité.

### **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 prochain de correspondance annulé, le vol de correspondance 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 réémision 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 réémision 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 réémision.

5.4.4. Les délais pour remplacement gratuit, annulation et retour à partir du processus de billetterie sont calculés en considération de la date et l'heure du premier vol prévu sur l'enregistrement PNR pour toutes les procédures au cas où il y a plusieurs vols prévus dans le même PNR.

5.4.5. Les règles spéciales stipulées dans cette section ne sont pas valables et ne s'appliquent pas aux PNR dans le cadre d'une réservation de groupe.

### **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 réémision/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 réémision/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 réémision/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 réémision 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 réémision gratuites. Les règles spéciales indiquées à la remarque ci-dessous (2) s'appliqueront à la réémision et au remboursement des billets dans le cadre du forfait Comfort Flex.

VOLS RÉGULIERS DOMESTIQUES <sup>(1), (2), (3), (5)</sup>	TEMPS RESTANT (6)	RÈGLE	G/P/U/T/Z/V/X/S/N Classes tarifaires	K/H/M/L/B/Y Classes tarifaires
MODIFICATION DU BILLET	2 heures ou plus	Des frais de transaction de 350 TRY s'appliqueront		Des frais de transaction de 550 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 650 TRY s'appliqueront
	Moins de 12 heures	Non remboursable <sup>(4)</sup>		Non remboursable <sup>(4)</sup>
VOLS DOMESTIQUES- VOLS DOMESTIQUES DE CORRESPONDANCE	TEMPS RESTANT	RÈGLE		
	Plus de 72 heures	Déduction de 30 % du prix du billet		

<b>MODIFICATION DU BILLET</b>	Entre 72 et 24 heures	Déduction de 50 % du prix du billet
	Moins de 24 heures	Non remboursable <sup>(4)</sup>
	Plus de 72 heures	Déduction de 30 % du prix du billet
<b>ANNULATION DU BILLET</b>	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 Comfort Flex. En ce qui concerne les billets émis dans le cadre du forfait Comfort 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 Comfort Flex.	
3.	Pour les billets inclus dans le Forfait Light, le Forfait Super Eco et le forfait Avantage, les frais de carburant ne sont pas remboursables en cas d'annulation du billet. 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.	En cas de modifications ou d'annulations sur les vols intérieurs avec vols de correspondance, les règles ci-dessus s'appliquent pour chacun des vols du billet.	
6.	Les frais de service, qui sont les frais de service de vente de billets, ne sont en aucun cas remboursés en cas de changement ou d'annulation du billet.	

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 Comfort Flex.

<b>VOLS RÉGULIERS</b>		<b>RÈGLE</b>			
<b>DOMESTIQUES <sup>(1), (2), (3)</sup></b>	<b>TEMPS RESTANT <sup>(5),(6)</sup></b>	<b>PROMOTION 1/G/P Classes tarifaires</b>	<b>STANDARD U/T/Z/V/X/S/N/K/H/M/L/B/Q/Y Classes tarifaires</b>		
<b>MODIFICATION DU BILLET</b>	2 heures ou plus	Des frais de transaction de EUR 25 s'appliqueront	Des frais de transaction de EUR 25 s'appliqueront		
	Moins de 2 heures	Non remboursable <sup>(4)</sup>	Non remboursable <sup>(4)</sup>		
<b>ANNULATION DU BILLET</b>	12 heures ou plus	Non remboursable <sup>(4)</sup>	Des frais de transaction de EUR 25 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>			
<b>MODIFICATION 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 <sup>(4)</sup>			
<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 <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 Comfort Flex. En ce qui concerne les billets émis dans le cadre du forfait Comfort 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 Comfort Flex.				
3.	Pour les billets inclus dans le Forfait Light, le Forfait Super Eco et le forfait Avantage, les frais de carburant ne sont pas remboursables en cas d'annulation du billet. 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.	Pour les vols nationaux et internationaux connectés avec des vols réguliers KKTC, les règles de vol connecté spécifiées en 5.6.1 et 5.7.1 s'appliquent.				

6. Les frais de service, qui sont les frais de service de vente de billets, ne sont en aucun cas remboursés en cas de changement ou d'annulation du billet.

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

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

		RÈGLE						
		TEMPS RESTANT	PROMOTION AVANT LE DÉPART	PROMOTION U Classe tarifaire	PROMOTION T Classe tarifaire	STANDARD Z/V/X/S Classes tarifaires	STANDARD N/K/H Classes tarifaires	STANDARD M/L/B/Y Classes tarifaires
<b>VOLS RÉGULIERS INTERNATIONAUX (1), (2), (3), (4), (8)</b>	<b>RÉÉMISSION</b>	2 heures et plus	Non remboursable (5)	40 EUR Des frais de transaction seront facturés	Des frais de transaction d'un montant de 55 EUR seront facturés	Des frais de transaction d'un montant de 80 EUR seront facturés	Des frais de transaction d'un montant de 90 EUR seront facturés	Des frais de transaction d'un montant de 120 EUR seront facturés
		Moins de 2 heures	Non remboursable(5)	Non remboursable(5) remboursable(5)	Non	Non remboursable (5)	Non remboursable(5) remboursable(5)	Non remboursable(5) remboursable(5)
<b>ANNULATION / REMBOURSEMENT</b>	<b>RÉÉMISSION</b>	12 heures et plus de 12 heures	Non remboursable(5)	Non remboursable(5)	Des frais de transaction d'un montant de 95 EUR seront facturés	Des frais de transaction d'un montant de 110 EUR seront facturés	Des frais de transaction d'un montant de 135 EUR seront facturés	Des frais de transaction d'un montant de 180 EUR seront facturés
		Moins de 12 heures	Non remboursable(5)	Non remboursable(5) remboursable(5)	Non	Non remboursable(5) remboursable(5)	Non	Non remboursable(5) remboursable(5)
<b>CORRESPONDANCES ENTRE VOLS INTERNATIONAUX ET VOLS INTÉRIEURS (6)</b>	<b>RÉÉMISSION</b>	Plus de 72 heures	30 % du prix sera déduit	RÈGLE (Pour toutes les classes tarifaires I/E/W/F/A/J/C)				
		Entre 24 et 72 heures (24 heures inclus, 72 heures exclus)	50 % du prix sera déduit					
<b>ANNULATION / REMBOURSEMENT</b>	<b>RÉÉMISSION</b>	Moins de 24 heures	Non remboursable (5)					
		Plus de 72 heures	30 % du prix sera déduit					
<b>CORRESPONDANCES ENTRE VOLS INTERNATIONAUX (7)</b>	<b>RÉÉMISSION</b>	Entre 24 et 72 heures (24 heures inclus, 72 heures exclus)	50 % du prix sera déduit					
		Moins de 24 heures	Non remboursable (5)					
		TEMPS RESTANT	PROMOTION AVANT LE DÉPART	PROMOTION Q/I Classes tarifaires	PROMOTION E/W Classes tarifaires	STANDARD F/A/J/C Classes tarifaires		
		Plus de 72 heures	Non remboursable (5)	55 USD Des frais de transaction seront facturés	85 USD Des frais de transaction seront facturés			
		Entre 2 et 72 heures (2 heures inclus, 72 heures exclus)	Non remboursable (5)	55 USD Des frais de transaction seront facturés	90 USD Des frais de transaction seront facturés			
		Moins de 2 heures	Non remboursable(5)	Non remboursable(5)	Non remboursable(5)			
		Plus de 72 heures	Non remboursable (5)	Non remboursable (5)	130 USD Des frais de transaction seront facturés			

<b>ANNULATION / REMBOURSEMENT</b>	Entre 12 et 72 heures (12 heures inclus, 72 heures exclus)	Non remboursable (5)	Non remboursable (5)	150 USD Des frais de transaction seront facturés
	Moins de 12 heures	Non remboursable (5)	Non remboursable (5)	Non remboursable (5)

(1) Le tarif du transport se compose (a) du tarif de base, (b) du supplément carburant, (c) des taxes d'aéroport, (d) des frais d'enregistrement et (e) des frais de service. Pour les modifications et les annulations standard effectuées conformément aux règles relatives aux billets, les déclarations figurant au point **5.1. Informations générales sur les modifications et les annulations de billets** s'appliquent. Dans les transactions concernant les modifications de billets, si le prix total du transport pour le nouveau vol programmé est plus élevé que le prix total du transport pour le vol programmé initial, la différence de prix sera facturée.

En cas d'annulation ou de modification de billets émis dans le cadre du forfait Comfort Flex, les règles énoncées dans la présente note de bas de page ne s'appliquent qu'une (1) seule fois. Les frais de transaction indiqués dans le tableau ci-dessus ne s'appliqueront pas en cas d'annulation ou de modification jusqu'à deux heures avant l'heure de départ du vol prévu pour les billets émis dans le cadre du forfait Comfort Flex. En cas d'annulation d'un billet, le prix du transport sera intégralement remboursé, à l'exception des frais de service. Pour les transactions concernant la modification de billets émis dans le cadre du forfait Comfort Flex, si le prix total du transport pour le nouveau vol programmé est plus élevé que le prix total du transport pour le vol programmé initial, la différence de prix sera facturée. En revanche, si le prix total du transport pour le nouveau vol programmé est inférieur au prix total du transport pour le vol programmé initial, la différence de prix ne sera pas remboursée. En cas d'annulation ou de demande de modification moins de deux heures avant l'heure de départ prévue du vol pour les billets émis dans le cadre du forfait Comfort Flex, seule la partie du tarif de transport correspondant aux taxes d'aéroport sera remboursée. En cas de modification du billet moins de deux heures avant l'heure de départ prévue du vol, le tarif de transport du nouveau billet sera facturé. Les frais de paiement échelonné facturés pour les billets achetés en plusieurs mensualités sont répercutés sur l'annulation et la modification du billet dans tous les cas. Le tableau ci-dessous résume les règles régissant l'annulation et la modification des billets dans le cadre du forfait Comfort Flex en fonction du temps restant avant l'heure de départ : **Note de bas de page (2).1**

#### Tableau du forfait Comfort Flex

Transaction	Temps restant avant le départ	Règlement
<b>Annulation du billet</b>	2 heures et plus	Les frais de transport seront intégralement remboursés, à l'exception des frais de service.
	Moins de 2 heures	Seules les taxes d'aéroport feront l'objet d'un remboursement.
<b>Modification du billet</b>	2 heures et plus	La différence de prix du transport entre les montants des billets sera facturée.
	Moins de 2 heures	Seules les taxes d'aéroport comprises dans le prix du transport seront remboursées. Le tarif de transport du nouveau billet sera facturé.

\* Les frais de paiement échelonné facturés pour les billets achetés en plusieurs mensualités sont répercutés sur l'annulation et la modification du billet dans tous les cas.

(3) Pour les billets inclus dans le Forfait Light, le Forfait Super Eco et le Forfait Avantage, les frais de carburant ne sont pas remboursés en cas d'annulation du billet. En cas de changement de billet, s'il reste 2 heures ou plus avant le vol, aucune déduction n'est appliquée aux frais de carburant, mais s'il reste moins de 2 heures, les frais de carburant ne sont pas remboursables.

(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) Concernant toutes les taxes non remboursables liées à des transactions de réémission et de remboursement, ainsi que pour tous les remboursements et réémissions demandés au moins 2 heures avant l'heure de départ du vol, les frais d'enregistrement constituent des exceptions et seront remboursés au passager.

(6) S'applique uniquement à la portion de vol intérieur en correspondance avec des vols internationaux. Les règles de modification et d'annulation des billets sur les vols internationaux s'appliqueront à la portion internationale du vol. Les règles de modification et d'annulation des billets relatives aux vols intérieurs et de/vers Chypre du Nord s'appliqueront aux vols intérieurs sans correspondance ou aux vols intérieurs avec correspondance intérieure.

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

(8) Les frais de service du billet correspondant au service de billetterie ne sont pas remboursables pour toutes les transactions de modification ou d'annulation de billets.

## 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.

VOLS RÉGULIERS	TEMPS RESTANT JUSQU'AU VOL	RÈGLE PEGASUS CAFÉ	SÉLECTION BAGAGE ENREGISTRÉ ET DE SIÈGE	BAGAGE EN CABINE (3)	SERVICE SPÉCIAL
			Si le siège acheté ou équivalent est disponible, le service est	Bagage enregistré : Le service est transféré vers un nouveau vol. Bagage en cabine (3) : Il existe une	Tant que la limite du type de service spécial pour le vol n'est pas dépassée, le service est transféré sur le

<b>CHANGEMENT LE BILLET</b>	plus	un nouveau vol (1)	transféré vers le nouveau vol ; sinon, il n'est pas transféré	limite au nombre de bagages en cabine uniquement pour les vols internationaux et RTCN. Dans les cas où le nombre de bagages en cabine n'est pas dépassé, le service remboursés.	Dans les cas où le nombre de bagages en cabine est dépassé, le service n'est pas transféré vers le nouveau vol et les frais sont remboursés.	nouveau vol, en cas de dépassement, il n'est pas transféré sur le nouveau vol et les frais sont remboursés.
	Moins de 23 heures	Le service n'est pas transféré vers un nouveau vol, les frais ne sont pas remboursables (2)	Les frais sont remboursables	Les frais sont remboursables	Dans les cas où le nombre de bagages en cabine est dépassé, le service n'est pas transféré vers le nouveau vol et les frais sont remboursés.	
	23 heures et plus	Les frais ne sont pas remboursables	Les frais sont remboursables	Les frais sont remboursables	Les frais sont remboursables	Les frais sont remboursables
<b>ANNULATION DE BILLET</b>	Moins de 23 heures	Moins de 23 heures	Les frais ne sont pas remboursables	Les frais ne sont pas remboursables	Les frais ne sont pas remboursables	Les frais ne sont pas remboursables
	23 heures et plus	Il n'y a aucun contenu à traiter dans le cadre du forfait.	Il n'y a aucun contenu à traiter dans le cadre du forfait.	Les franchises de Bagage enregistré et Bagage en cabine sont transférés vers le nouveau vol.	Les produits inclus dans le forfait sont transférés directement vers le nouveau vol s'il y a de la place disponible. (2) Les passagers sont autorisés à apporter des modifications aux forfaits existants ou à des forfaits de surclassement.	Les produits inclus dans le forfait sont transférés directement vers le nouveau vol s'il y a de la place disponible. (2) Les passagers sont autorisés à apporter des modifications aux forfaits existants ou à des forfaits de surclassement.

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.

(3) Dans le cadre du Forfait Light proposé sur les vols internationaux et RTNC, nos passagers peuvent voyager avec un sac à main qui se glisse sous le siège. Les franchises de bagages enregistrés et de bagages en cabine ne sont pas incluses dans le Forfait Light. Cependant, des franchises de bagages pertinentes peuvent être achetées moyennant des frais supplémentaires. Les forfaits Super Eco, Advantage et Comfort Flex incluent des franchises de bagages enregistrés et de bagages en cabine, en plus d'un sac à main qui se glisse sous le siège.

**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 rémission ou annulation. En plus des règles définies ci-dessous, les règles de rémission 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**

VOLS RÉGULIERS	TEMPS RESTANT JUSQU'AU VOL (1)	RÈGLE			
		FORFAIT LIGHT	FORFAIT SUPER ECO	FORFAIT AVANTAGE	FORFAIT COMFORT FLEX
<b>CHANGEMENT LE BILLET</b>	23 heures et plus	Les franchises de Bagage enregistré et Bagage en cabine sont transférés vers le nouveau vol.	Les franchises de Bagage enregistré et Bagage en cabine sont transférés vers le nouveau vol.	Les produits inclus dans le forfait sont transférés directement vers le nouveau vol s'il y a de la place disponible. (2) Les passagers sont autorisés à apporter des modifications aux forfaits existants ou à des forfaits de surclassement.	Les produits inclus dans le forfait sont transférés directement vers le nouveau vol s'il y a de la place disponible. (2) Les passagers sont autorisés à apporter des modifications aux forfaits existants ou à des forfaits de surclassement.
	Moins de 23 heures	Il n'y a aucun contenu à traiter dans le cadre du forfait.	Aucune opération autre que celles précisées aux articles 5.6 et 5.7 concernant le contenu du forfait.	Les règles précisées aux articles 5.6 et 5.7 sont appliquées et la différence des frais de forfait est remboursée.	Les règles précisées aux articles 5.6 et 5.7 sont appliquées et la différence des frais de forfait est remboursée.
<b>ANNULATION DE BILLET</b>	23 heures et plus	Il n'est disponible que pour les vols réguliers internationaux et RTNC. Les franchises de bagages enregistrés et de bagages en cabine incluses dans d'autres forfaits peuvent être achetées séparément et ajoutées au vol.			
	Moins de 23 heures	Si le siège acheté sur le vol concerné n'est pas disponible, la sélection du siège ne peut pas être transférée. Le passager est invité à choisir un nouveau siège. Dans les cas où le service de restauration ne peut être transféré, le passager est invité vers une nouvelle sélection de restauration. Si le passager ne fait sa sélection que 24 heures avant le vol, le premier produit et service supplémentaire de Pegasus disponible sera automatiquement attribué au passager.			

(1) Il n'est disponible que pour les vols réguliers internationaux et RTNC. Les franchises de bagages enregistrés et de bagages en cabine incluses dans d'autres forfaits peuvent être achetées séparément et ajoutées au vol.

(2) Si le siège acheté sur le vol concerné n'est pas disponible, la sélection du siège ne peut pas être transférée. Le passager est invité à choisir un nouveau siège. Dans les cas où le service de restauration ne peut être transféré, le passager est invité vers une nouvelle sélection de restauration. Si le passager ne fait sa sélection que 24 heures avant le vol, le premier produit et service supplémentaire de Pegasus disponible sera automatiquement attribué au passager.

## 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 pour le vol via site internet de Pegasus et les applications mobiles Pegasus, ou bien au moyen des machines d'impression de carte d'embarquement (kiosque) ou machine d'enregistrement et délivrance de bagage (Bagage express) dans les aéroports disponibles, ou auprès des comptoirs d'enregistrement dans tous les aéroports.

## **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 accompli les procédures d'enregistrement mais qui souhaitent délivrer son bagage ou bien dont le bagage n'est pas convenable pour voyage à bord, ou bien qui demandent un service spécifique (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. On peut réaliser les procédures de délivrance de bagage dans les zones de délivrance pour bagage express dans l'Aéroport de Sabiha Gökçen à Istanbul.

6.3.3. [Cliquez ici](#) pour obtenir des informations sur les opérations et les heures de l'enregistrement. Les passagers qui ne se sont 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 de Pegasus avant d'arriver à l'aéroport. Vous pouvez également bénéficier de l'application de carte d'embarquement mobile (code-barres) dans divers aéroports ouverts pour services d'enregistrement en ligne. Les passagers qui ont accompli les procédures d'enregistrement mais qui souhaitent délivrer bagage enregistré ou bien dont le bagage n'est pas convenable pour voyage à bord, ou bien qui demandent un service spécifique (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. On peut réaliser les procédures de délivrance de bagage dans les zones de délivrance pour bagage express dans l'Aéroport de Sabiha Gökçen à Istanbul.

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. L'enregistrement via kiosque, et machines d'enregistrement automatique et de délivrance de bagage**

6.5.1. L'enregistrement en kiosque ou le bagage express est un service très pratique pour les passagers qui veulent poursuivre les procédures d'enregistrement en personne, en réalisant telles procédures sans file pour comptoir. Vous pouvez également utiliser les kiosques pour imprimer vos cartes d'embarquement dans les aéroports disponibles. Les passagers qui ont accompli les procédures d'enregistrement mais qui souhaitent délivrer son bagage ou bien dont le bagage n'est pas convenable pour voyage à bord, ou bien qui demandent un service spécifique (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. On peut réaliser les procédures de délivrance de bagage dans les zones de délivrance pour bagage express dans l'Aéroport de Sabiha Gökçen à Istanbul.

6.5.2. L'enregistrement en kiosque n'est possible que dans certains aéroports. Voici la disponibilité de l'enregistrement via kiosques. Le service du bagage express est disponible seulement dans l'aéroport Sabiha Gökçen à Istanbul.

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.

Canaux d'enregistrement (Check-in)	Heures de clôture de l'enregistrement	Heures de clôture de l'embarquement
domestiques Internet	60 minutes avant le départ	
Comptoir d'enregistrement/Kiosque à l'aéroport pour vols domestiques	45 minutes avant le départ	20 minutes avant le départ
Comptoir d'enregistrement/Kiosque à l'aéroport pour vols internationaux	60 minutes avant le départ	

\*Les délais d'enregistrement pour les vols internationaux de Chypre du Nord se varient selon les conditions d'infrastructure des aéroports. [Veuillez consulter le tableau de disponibilité d'enregistrement à l'aéroport pour connaître les délais d'enregistrement en ligne pour tous les aéroports.](#)

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 20 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. Pour l'acceptation à bord, vous devez présenter la pièce d'identité utilisée pour enregistrement, ainsi que votre carte d'embarquement obtenue au comptoir ou kiosque, ou bien votre document d'enregistrement/carte mobile d'enregistrement (code-barres). Dans l'aéroport Sabiha Gökçen İstanbul, tous les passagers dans les vols intérieurs sont acceptés à bord avec leur carte d'identité turque sans carte d'embarquement, sous réserve qu'ils ont accompli les procédures d'enregistrement.

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'accepte aucune responsabilité dans le cas où un voyage n'est pas autorisé par une autorité frontalière compétente. Ainsi, en raison d'obligations légales, les passagers identifiés comme n'ayant pas les documents de voyage nécessaires à leur voyage pendant le

contrôle des documents d'embarquement ne seront pas autorisés à prendre le vol même s'ils sont munis d'un billet valide et / ou s'ils ont terminé l'enregistrement pour le vol concerné. Veuillez-vous référer à l'article 11. **Aptitude au voyage pour des informations détaillées.** Veuillez-vous référer à la section Mentions légales pour les voyages sur le site internet [Pegasus](#) pour des informations détaillées sur les règles spécifiques et applicables pour voyager dans certains pays.

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'atterrissement.

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'atterrissement, 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 téles avertisseurs (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'atterrissement.

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 couvrent les bagages reçus par Pegasus du passager lors de l'enregistrement (Check-in) à transporter en soute de l'avion. Les Bagages à bord sont enregistrés sur le Billet du passager, reçus moyennant la délivrance d'une étiquette bagage en retour, et transportés dans l'avion dans un compartiment distinct de la cabine.

9.1.2. Des limites de nombre de pièces et de poids s'appliquent à la franchise de bagages enregistrés des passagers sur tous les vols Pegasus. Pour les vols avec franchise de bagages enregistré et restrictions de bagages enregistré, veuillez-vous référer aux explications dans la section à l'article 9.4. Franchise de bagages enregistrés.

9.1.3. La responsabilité de Pegasus en tant que compagnie aérienne transporteur est limitée conformément aux réglementations légales applicables, en cas de

dommage, de perte ou de retard de livraison des bagages enregistrés pendant le transport.

Les documents négociables, l'argent, les documents d'identité, les factures officielles, les bijoux, les métaux précieux, les appareils électroniques et les objets matériels ou spirituels de grande valeur ne doivent pas être transportés dans les bagages enregistrés pour les raisons évoquées ci-dessus. Pour des informations détaillées concernant la responsabilité limitée du compagnie aérienne transporteur, veuillez consulter les explications dans la section 13. Avertissements concernant la responsabilité du compagnie aérienne transporteur.

9.1.4 Les articles pouvant être transportés dans les bagages enregistrés soumis à des restrictions conformément aux réglementations légales en vigueur dans les pays où les vols sont opérés, aux décisions des autorités compétentes de l'aviation civile, aux normes IATA ou aux conditions spécifiées dans les Règles Générales. Pegasus se réserve le droit de refuser de transporter des articles qui ne sont pas acceptés dans l'avion. Pour les restrictions sur les articles transportables, veuillez consulter aux explications dans la section 9.6 Restrictions relatives à l'acceptation des bagages

9.1.5. Le poids maximum acceptable pour un seul bagage enregistré sur tous les vols Pegasus est de 32 kg. Le transport d'un seul bagage enregistré pesant plus de trente-deux (32) kg n'est pas autorisé conformément aux normes de l'IATA et aux règlements de la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC)

9.1.6. Pour votre propre sécurité, faites votre valise vous-même ou supervisez la préparation de vos bagages enregistrés. Rangez vos bagages une fois ouvert et vérifié tous les paquets, boîte en carton et autres emballages fermés. N'acceptez jamais qu'un objet qui vous a été donné soit apporté à quelqu'un d'autre. Si vous acceptez de transporter les articles ou les bagages donnés par quelqu'un d'autre, vous serez responsable des bagages enregistrés à votre nom et de toutes les conséquences pouvant survenir du fait de ces articles.

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

9.2.1. Les bagages en cabine comprennent au maximum 1 sac à main ou sac à dos d'une taille 55x40x20 cm et d'un poids de 8 kg que les passagers transportent avec eux pendant le vol. Les bagages en cabine sont transportés avec le passager pendant le vol et dans les compartiments à bagage au-dessus de siège. Les bagages en cabine et leur contenu sont sous la surveillance et la responsabilité des passagers. Les dommages liés aux objets oubliés, perdus ou endommagés et/ou aux objets qui endommagent autres personnes et à leurs effets personnels à bord de l'avion sont à la charge du passager concerné. Pegasus décline toute responsabilité dans ce contexte.

9.2.2. A l'objectif d'accélérer et de faciliter la disposition dans l'avion sur tous nos vols intérieurs, un seul (1) bagage en cabine de 55 x 40 x 20 cm peut être transporté gratuitement à bord de l'avion avec les passagers. Le poids du bagage en cabine ne doit pas dépasser la limite de 8 kg. Les bagages de cabine des passagers qui apportent plus d'un bagage de cabine seront déposés dans la soute de l'avion lors de l'embarquement. En plus de franchises de bagages en cabine, vous avez le droit de transporter un sac à main placé sous le siège sur nos vols intérieurs, nos passagers ne peuvent transporter que des bagages en cabine dans la quantité, la taille et le poids spécifiés.

### *Franchises de bagages pour les forfaits domestique*

FRANCHISES DE BAGAGES	FORFAIT SUPER EKO	FORFAIT AVANTAGE	FORFAIT COMFORT FLEX
Un (1) Bagage en cabine	Y inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait
Bagage enregistré	Y inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait

9.2.3. Sur les vols internationaux et TRNC, dans le cadre du forfait Light, un seul (1) sac à main sous le siège d'une taille et d'un poids maximum de 40x30x15 cm et 3 kg est autorisé, cependant, le bagage de cabine n'est pas proposé. Dans les forfaits Super Eco, Advantage et Comfort Flex, en plus du droit à un (1) Sac Sous Siège d'une dimension et d'un poids maximum de 40x30x15 cm et de 3 kg, une (1) franchise Bagage Cabine d'une dimension et d'un poids maximum de 55x40x20 cm et 8 kg disponible. Des pièces ou des objets supplémentaires dépassant les dimensions spécifiées pour les bagages en cabine et le sac à main sous le siège seront facturés pour chaque pièce lors de l'embarquement comme des frais supplémentaires de 50 euros

### *Franchises de bagages pour les vols à l'étranger et RTCN*

FRANCHISES DE BAGAGES	FORFAIT LIGHT	FORFAIT SUPER EKO	FORFAIT AVANTAGE	FORFAIT COMFORT FLEX
Un (1) sac à main sous le siège	Y inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait
Un (1) Bagage en cabine	Non inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait
	Non inclus dans	Y inclus		Y inclus dans le forfait

Bagage enregistré	le forfait	dans le forfait	Y inclus dans le forfait
-------------------	------------	-----------------------	--------------------------

9.2.4. La franchise de bagages en cabine pouvant être achetés séparément ou inclus dans le forfait est limitée à un (1) bagage pour chaque passager selon le vol concerné sélectionné pour les vols internationaux et RTNC

9.2.5. Le nombre de bagages en cabine pour chaque vol est limité sur les vols internationaux et RTCN. Si le Forfait Light est sélectionné et que le quota de bagages en cabine est complet sur le vol concerné, les passagers peuvent procéder à l'achat de bagages enregistré et faire déposer leurs bagages en soute de l'avion. S'il n'y a plus de franchise de bagages en cabine dans le cadre du Forfait Light, nos passagers sont informés et qu'ils peuvent continuer avec les bagages enregistrés lors de l'émission du billet. 9.2.6. La franchise de bagages en cabine n'est pas offerte dans le cadre du Forfait Light sur les vols internationaux et RTNC. Nos passagers bénéficiant du Forfait Light peuvent acheter la franchise de bagages en cabine via le site Web Pegasus, l'application mobile Pegasus et les agences de voyages lors de l'émission du billet, à condition qu'il existe un quota de franchise de bagages en cabine sur le vol concerné. Si la franchise de bagages en cabine n'a pas été achetée lors de l'émission du billet, elle peut être achetée auprès du centre d'appels Pegasus et des bureaux de vente de l'aéroport après l'émission du billet. 9.2.7. Sur les vols internationaux et RTCN, La franchise de Bagage en cabine inclus dans le Forfait Light ou acheté séparément prend fin si le passager convertit son billet en billet ouvert, et les frais Bagage en cabine sont remboursés. Si un passager ayant la franchise de bagage en cabine dans le cadre du Forfait Light ou acheté séparément surclasse son Forfait vers un Forfait incluant la franchise de bagages en cabine, la franchise de bagages en cabine découlant du nouveau vol continuera mais la franchise de bagages en cabine achetée séparément sera annulée, et les frais de bagages en cabine seront remboursés car la franchise de bagage en cabine est limitée à un (1) bagage par personne, et aucun passager donc n'aura pas droit à deux (2) bagages en cabine.

9.2.8. Sur le tronçon international des vols internationaux et RTCN en correspondance ou en transit, la règle relative aux bagages en cabine s'applique à tous les vols en correspondance. Nos passagers, ayant la franchise de bagages en cabine et de sacs à main sous le siège sur les vols internationaux et/ou RTNC, continuent d'avoir le même droit aux bagages en cabine et aux sacs à main sous le siège sur le vol intérieur. Nos passagers qui n'ont pas la franchise de bagages en cabine sur les vols internationaux et RTCN et qui n'ont droit qu'à un sac à main sous le siège, continuent leurs vols intérieurs avec le droit d'avoir un sac à main sous le siège uniquement.

9.2.9. Le porte-bébé ou la poussette que les passagers avec bébés transportent avec eux ainsi que les fauteuils roulants ou béquilles portables que les passagers doivent utiliser sont amenés dans la section cargo de l'avion lors de l'embarquement. Les bébés passagers n'ont pas droit à un bagage en cabine et le bagage en cabine acheté séparément ne sont pas vendus pour les bébés passagers.

9.2.10. Si les sacs à main sous le siège et le bagage en cabine de nos passagers dépassent la limite de taille et de quantité spécifiée au dernier point de contrôle à la porte de l'avion lors de l'embarquement, des frais supplémentaires seront perçus pour chaque pièce dépassant la limite, quel que soit le cas la franchise de bagages, est embarqué en soute de l'avion. Dans ces cas, les frais supplémentaires à percevoir sont de 300 livres turques pour nos vols intérieurs, de 50 euros pour nos vols RTNC et de 50 euros pour tous les autres vols internationaux.

9.2.11. Les passagers au départ d'un aéroport en Turquie vers des vols RTNC et internationaux et qui n'ont pas la franchise de bagages enregistrés dans le cadre du billet émis pour ces vols se verront facturer des frais de franchise de bagages supplémentaires de 0 à 12 kg valables pour le vol concerné d'itinéraire pour leurs bagages dépassant la franchise de bagages pouvant être placé sous le siège ou la franchise de bagages en cabine achetés, le cas échéant, au comptoir où s'applique jusqu'à un poids de 12 kg. Si le poids de douze (12) kg est dépassé, des frais de franchise de bagages supplémentaires à la limite de poids spécifiée dans le barème des frais de franchise de bagages supplémentaires sont applicables.

9.2.12. Le bagage en cabine transportés dans le compartiment au-dessus des têtes appartenant à nos passagers sur nos vols peuvent devoir être transportés en soute de l'avion pour des raisons opérationnelles. Si une telle exigence opérationnelle survient, les passagers dont les bagages en cabine sont transportés dans la section en soute pour nos vols internationaux et RTCN la différence entre le frais de bagages en cabine et le bagage en soute de 12 kilogrammes seront remboursés au passager sur la demande via nos lignes « Écrivez-nous » ou « Centre d'appels »

### 9.3. Sac à main sous le siège

9.3.1. Sac à main sous le siège fait référence à un sac inclus dans tous les Forfaits proposés à la vente sur les vols réguliers internationaux et RTNC, et que les passagers peuvent utiliser au maximum 1 sac, d'une taille de 40x30x15 cm et d'un poids maximum de 3 kg.

9.3.2. En plus de la franchise de bagage en cabine disponible pour les forfaits Super Eco, Advantage et Comfort Flex, à l'exclusion du forfait Light sur les vols réguliers internationaux et RTNC, nos passagers ont le droit d'emporter un sac à main sous le siège, à condition qu'il soit transporté sous le siège. Il n'y a pas de franchise de bagages en cabine incluse dans le Forfait Light sur les vols réguliers internationaux et RTNC, cependant, nos passagers ont le droit d'apporter un sac à main sous le siège, à condition qu'il soit transporté sous le siège.

#### *Franchises de bagages pour les vols à l'étranger et RTCN*

FRANCHISES DE BAGAGES	FORFAIT LIGHT	FORFAIT SUPER EKO	FORFAIT AVANTAGE	FORFAIT COMFORT FLEX
Un (1) sac à main sous le siège	Y inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait
Un (1) Bagage en cabine	Non inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait

Bagage enregistré	Non inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait	Y inclus dans le forfait
-------------------	----------------------------	--------------------------	--------------------------

9.3.3. A l'objectif d'accélérer et de faciliter la disposition intérieure à bord sur tous nos vols intérieurs, un seul bagage en cabine de 55 cm x 40 cm x 20 cm peut être transporté gratuitement à bord de l'avion. Il n'est pas possible de transporter un sac à main sous le siège sur nos vols domestiques en plus de la franchise bagage en cabine.

9.3.4. Nos passagers ont droit à un (1) sac à main sous le siège d'une taille 40x30x15 cm et d'un poids maximum de 3 kg sur tous nos vols internationaux et RTNC. Si des pièces ou des articles supplémentaires dépassent les dimensions spécifiées pour les bagages en cabine et les sacs à main sous le siège, le frais supplémentaires de 50 euros seront facturés pour chaque pièce lors de l'embarquement (Boarding).

## 9.5. Services spéciaux

9.5.1. Les services spéciaux comprennent les articles qui ne sont pas inclus dans les bagages enregistrés, les bagages en cabine, les sac à main sous le siège et la franchise de bagages supplémentaires, qui sont les articles spéciaux pouvant être transportés moyennant des frais supplémentaires, ou des services spéciaux fournis sur demande, moyennant des frais supplémentaire ou gratuit.

9.5.2. 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.

9.5.3. Les articles à des fins sportives ne sont pas acceptés et évalués comme bagages enregistrés. Chaque équipement transporté est facturé selon le tarif des frais de service spécial en fonction du poids ou de la taille. Les articles de sport peuvent être transportés en cabine ou en soute de l'avion.

9.5.4. 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.

9.5.5. 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.

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

9.5.7. 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.

9.5.8. 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.

9.5.9. Le transport d'armes et de composants d'armes sous licence appartenant aux passagers est effectué conformément aux règles et limitations déterminées par le Conseil national de la sécurité de l'aviation civile et les commissions de sécurité des aéroports. Conformément à ces règles et limitations, tous les types d'armes et de composants d'armes sous licence sont acceptés pour être transportés sur les vols nationaux et internationaux, dans la mesure permise par les États concernés. Les armes et composants d'armes sous licence sont transportés à bord de l'avion pour être livrés à l'unité de sécurité de l'aéroport concernée avant le vol concerné et pour être récupérés depuis des unités de sécurité de l'aéroport de destination. Pegasus transporte des armes et des composants d'armes sur des vols internationaux, si la loi l'autorise par tous les États concernés, y compris les États de départ, de transit (le cas échéant) et de destination. Les passagers sont tenus d'obtenir ces permis auprès de l'autorité compétente et de présenter ce permis pour les armes et les composants d'armes avant l'enregistrement check-in. Pegasus n'accepte aucune responsabilité pouvant être imposée au passager en cas de violation des règles relatives au transport d'armes et de composants d'armes.

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

9.5.11. 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.

9.5.12. 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

## **9.6. Restrictions sur le contenu des bagages**

9.6.1. Il est strictement interdit de transporter des couteaux, des couteaux de poche, des ciseaux, des rasoirs, des brochettes et toutes sortes d'outils coupants, perçants et blessants dans les bagages en cabine et ces objets ne peuvent être transportés que dans les bagages enregistrés. Si de tels objets sont détectés lors du contrôle avant vol, ils peuvent être détruits ou retenus par les agents de sécurité et ne peuvent pas vous être restitués. Pegasus n'accepte aucune responsabilité pour la perte de cet article pour les raisons indiquées. Les objets tranchants contenus dans les bagages enregistrés doivent être emballés de manière sûre et sécurisée afin d'éviter qu'ils ne nuisent au personnel et aux autres personnes qui manipuleront les bagages enregistrés.

9.6.2. Appareils électroniques tels que des appareils photo, des téléphones portables, des ordinateurs portables et des tablettes contenant des batteries lithium-ion ou des batteries lithium métal pouvant être transportés avec des passagers, les batteries au lithium-ion contenant 2 grammes de lithium métallique ou moins sont acceptées sur le vol, avec une limite supérieure de 100 Wh et un maximum de 15 appareils électroniques portables (PED - Portable Electronic Device) et un maximum de 20 batteries de recharge par personne. Les bagages équipés de piles au lithium (autres que les piles bouton au lithium) doivent disposer d'une batterie amovible. Si un tel bagage est livré comme bagage enregistré, la batterie doit être retirée avant la livraison et transportée en cabine sous la surveillance du passager. Les batteries de recharge au lithium métal ou lithium-ion pour appareils électroniques portables, téléphones ou appareils électroniques ne peuvent être transportées en cabine qu'avec le passager dans le bagage en cabine et dans un sac à main sous le siège. De plus, les appareils électroniques portables alimentés par des piles au lithium ne doivent pas être placés dans le même bagage enregistré que des liquides inflammables (par exemple du parfum et des aérosols).

9.6.3. 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.

9.6.4. Appareils électroniques tels que des appareils photo, des téléphones portables, des ordinateurs portables et des tablettes contenant des batteries lithium-ion ou des batteries lithium métal pouvant être transportés avec des passagers, les batteries au lithium-ion contenant 2 grammes de lithium métallique ou moins sont acceptées sur le vol, avec une limite supérieure de 100 Wh et un maximum de 15 appareils électroniques portables (PED - Portable Electronic Device) et un maximum de 20 batteries de recharge par personne. Les bagages équipés de piles au lithium (autres que les piles bouton au lithium) doivent disposer d'une batterie amovible. Si un tel bagage est livré comme bagage enregistré, la batterie doit être retirée avant la livraison et transportée en cabine sous la surveillance du passager. Les batteries de recharge au lithium métal ou lithium-ion pour appareils électroniques portables, téléphones ou appareils électroniques ne peuvent être transportées en cabine qu'avec le passager dans le bagage en cabine et dans un sac à main sous le siège. De plus, les appareils électroniques portables alimentés par des piles au lithium ne doivent pas être placés dans le même bagage enregistré que des liquides inflammables (par exemple du parfum et des aérosols).

[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](#)

[Summary List of Dangerous Items](#)

9.6.5. Conformément à la procédure approuvée sur la base du programme national de sécurité de l'aviation civile par la Direction générale de l'Aviation civile du Ministère des Transports et des Infrastructures de la République de Turquie; En cas de détecté un article qui n'est pas autorisé à être transporté dans le bagage enregistré, le bagage en question est soumis à un contrôle de sécurité afin d'assurer la sécurité à la suite du scan et le bagage enregistré peut être ouvert même sans le propriétaire par la police, agents de sécurité privés, personnel des douanes internationales, la compagnie aérienne ou son agence représentative, sous la surveillance du caméra connectée au système de vidéosurveillance (CCTV). Si le bagage est verrouillé, tout dommage pouvant survenir en raison du bris de la serrure sera à la charge du passager concerné.

9.6.6. 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) Les aliments liquides et les boissons telles que l'huile d'olive, la mélasse et le miel en bouteilles etc. ne peuvent être transportés que dans des bagages en soute et dans le compartiment à bagages spécial 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 sont acceptés par Pegasus en délivrant une étiquette de libération limitée (Limited release).

e) Il est essentiel d'utiliser un sac plastique qui ne comporte aucun trou afin d'éviter les fuites d'aliments liquides, tels que l'huile d'olive, le miel ou la mélasse. Si vous utilisez un sac muni d'un dispositif de fermeture, veillez à le fermer soigneusement avant de le transporter dans un second sac parfaitement hermétique que vous fermerez également. Nous vous invitons ensuite à les transporter dans une boîte solide munie d'une couche de protection (mousse ou papier bulle) que vous fermerez avec du ruban adhésif. N'oubliez pas d'indiquer votre nom, ou celui du propriétaire, sur la boîte.

f) Pegasus n'accepte aucune responsabilité pour les dommages ou fuites qui pourraient survenir dans les aliments et/ou emballages de denrées alimentaires liquides et de boissons telles que l'huile d'olive, la mélasse, le miel, etc., emportés à l'étranger ou ramenés de l'étranger, lors des procédures douanières ou lors des opérations de chargement/décharge des bagages sous aéronef.

## **9.7. Informations sur les irrégularités concernant les bagages**

9.7.1. 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.

9.7.2. Nos passagers qui rencontrent des problèmes liés à leurs bagages enregistrés à l'aéroport d'arrivée doivent s'adresser au bureau des bagages perdus en charge des vols Pegasus avec les documents ci-dessous et faire préparer un rapport d'irrégularité de bagages (PIR - Property Irregularity Report).

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

9.7.3. 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".

9.7.4. 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.

9.7.5. 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.

9.7.6. 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) Liste du contenu des bagages enregistrés pour les 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.

9.7.7. Dans le cas où les bagages enregistrés sont endommagés, perdus ou livrés en retard de quelque manière que ce soit pendant le transport, la responsabilité de Pegasus en tant que compagnie aérienne transporteur est limitée conformément aux réglementations légales applicables. Pour les raisons indiquées, les documents de valeur, l'argent, les pièces d'identité, les documents officiels, les bijoux, les métaux précieux, les appareils électroniques et les objets de haute valeur matérielle ou morale ne doivent pas être transportés dans les bagages enregistrés.

9.7.8. Les sacs à main sous le siège et les bagages en cabine ainsi que leur contenu sont sous la surveillance et la responsabilité des passagers. Les dommages liés aux objets oubliés, perdus ou endommagés dans l'avion ou aux autres passagers et leurs affaires à bord de l'avion sont à la charge du passager concerné. Pegasus décline toute responsabilité dans ce contexte.

9.7.9. Nous vous recommandons d'attacher une étiquette nominative entièrement remplie sur chacun de vos bagages enregistrés. Les bagages enregistrés, dont le propriétaire ne peut être identifié, peuvent être ouverts accompagnés par la compagnie aérienne ou son représentant, sans la présence d'un passager, dans les cas où le propriétaire doit être identifié ou conservé correctement et pour éviter d'éventuelles pertes de vie et/ ou biens.

9.7.10. Pegasus décline toute responsabilité pour tout dommage aux enregistrés qui pourrait survenir pour les raisons énumérées 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.

9.7.11 Vous pouvez joindre le service des bagages perdus et endommagés de Pegasus Central aux coordonnées suivantes :

- a) Tel                    0850 250 0224
- b) Web : <https://www.flypgs.com/bize-yazin>

#### **9.4. Franchise de bagages enregistrée et frais de franchise de bagages supplémentaires**

9.4.1. Nos passagers ont droit à de bagage enregistré et de bagage en cabine limités à la quantité, à la taille et au poids définis dans le cadre du forfait auquel appartient le billet qu'ils ont acheté par le passager sur tous les vols Pegasus. Il ne s'agit pas de droit au bagage enregistré et au bagage en cabine sur les billets émis dans le cadre du Forfait Light proposé sur nos vols internationaux et RTCN. Toutefois, nos passagers peuvent bénéficier de franchises de bagages enregistré et/ou bagage en cabine qu'ils peuvent acheter moyennant des frais supplémentaires, en tant que franchise de bagages supplémentaire au billet qu'ils achètent.

9.4.2. Sur nos vols intérieurs, RTCN et internationaux, la franchise de bagages en cabine en fonction du Forfait auquel appartient le billet de nos passagers est indiquée dans le tableau ci-dessous :

##### **Franchise de Bagage enregistré (\*)**

Vol/Forfait	Forfait Light	Forfait Super Eko	Forfait Avantage	Forfait Comfort Flex
-------------	---------------	-------------------	------------------	----------------------

<b>Vols intérieurs</b>	Il ne pas disponible de Forfait Light sur les vols intérieurs.	15 kg	20 kg	20 kg
Vols internationaux (RTNC inclus)	0 kg	20 kg	20 kg	20 kg

\* Pour les bébés passagers de moins de 2 ans, la franchise de bagages enregistré est de 10 kg pour tous les forfaits et vols.

9.4.3. Nos passagers peuvent également bénéficier d'une franchise de bagages supplémentaire moyennant des frais en plus de la franchise de bagages enregistré mentionnée ci-dessus.

9.4.4. 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.

9.4.5. 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.

9.4.6. 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.

9.4.7. Il n'est pas possible d'ajouter le poids du bagage en cabine à la franchise de bagage enregistré valable.

9.4.8. Si le poids des bagages enregistré est inférieur à la franchise de bagages supplémentaires achetée précédemment, aucun remboursement ne sera effectué pour la franchise de bagages supplémentaires. Si le poids des bagages enregistré est supérieur à la franchise de bagages supplémentaires précédemment achetée, des frais de franchise de bagages supplémentaires égaux à la différence de poids doivent être payés à l'aéroport.

9.4.9. 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.

9.4.10. La franchise de bagages en cabine et la franchise de bagages supplémentaires ne sont pas vendues aux passagers bébés.

9.4.11. La franchise de bagages de cabine et la franchise de bagages supplémentaires achetées ne peuvent pas être transférées à un autre passager.

## 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. Les nourrissons âgés d'au moins 8 jours et plus ainsi que les enfants qui ont au moins deux ans mais sont moins de douze ans (âgés de deux à douze ans) ne seront admis dans les vols Pegasus qu'avec leur mère ou leur père ou un autre adulte accompagnant. Conformément aux lois applicables de la République turque de Chypre du Nord et des certains d'autres pays, des restrictions supplémentaires peuvent s'appliquer pour voyager avec des mineurs. Ainsi, les passagers sont tenus de présenter les documents de voyage mentionnés à l'article **7.1. Documents requis pour l'embarquement**, quelles que soient les circonstances, pour être accepté et admis aux vols. Les passagers nourrissons devront payer des frais pour les passagers nourrissons, ne se verront pas attribuer un siège séparé et voyageront sur le même siège avec l'adulte qui les accompagne. Pegasus n'offre pas de services d'accompagnement aux nourrissons dans le cadre des services spéciaux. Veuillez-vous référer à l'article **10.2. Rabais nourrissons et enfants pour plus d'informations**.

10.1.7. Veuillez- consulter la section mentions légales relatives aux voyages sur le site internet de Pegasus pour obtenir des informations détaillées sur les documents requis pour les passagers voyageant avec des nourrissons et des enfants. Cliquez ici pour visiter la section concernée. Les passagers qui ne satisfont pas aux exigences énoncées dans la section concernée ne seront pas admis à leur vol.

10.1.4. La réduction enfants s'appliquera aux passagers ayant dépassé l'âge de deux ans mais n'ayant pas atteint l'âge de douze ans (âgés de deux à douze ans) et ces enfants se verront attribuer un siège séparé pour voyager. La réduction enfants n'est pas disponible pour les classes tarifaires promotionnelles. Pegasus n'offre pas de services aux mineurs non accompagnés dans le cadre des services spéciaux. Veuillez-vous référer à **10.2. Rabais nourrissons et enfants** pour plus d'informations. Ce qui précède ne limitera pas la mise en œuvre des règles spéciales concernant les services pour mineurs non accompagnés disponibles pour les enfants âgés de six ans révolts mais de moins de douze ans (âgés de six à douze ans).

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 révolts 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 **16. 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.

10.1.8. Les passagers bébés sur tous les vols Pegasus doivent voyager avec un adulte de plus de 18 ans et rester sur les genoux de l'adulte avec lequel ils voyagent ou dans un porte-bébé. Les passagers bébé ne sont pas autorisés à voyager sur les sièges dans les rangées des issues de secours.

### 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.

VOL	PASSAGER	CLASSE TARIFAIRE	RÈGLE TARIFAIRE
	BÉBÉ	G/P/U/T/Z/V X/S/N/K/H/M/L/B/Y	Des frais fixes de 20 TRY s'appliqueront* Des frais fixes de 30 TRY s'appliqueront*
<b>VOLS RÉGULIERS INTÉRIEURS ET DE/VERS CHYPRE DU NORD</b>			
	ENFANT	G/P/U/T/Z/V X/S/N/K/H/M/L/B/Y	Tarifs standards pour 10% de réduction sur les tarifs standards
<b>VOLS DOMESTIQUES DE CORRESPONDANCE</b>		BÉBÉ ENFANT	Tarif fixe de 20 TL Tarifs standards
<b>VOLS RÉGULIERS INTERNATIONAUX</b>		BÉBÉ ENFANT	Tarif fixe de 20 Euros Tarif fixe de 30 Euros Tarifs standards
<b>VOLS INTERNATIONAUX ET DOMESTIQUES DE CORRESPONDANCES</b>		BÉBÉ ENFANT	Tarif fixe de 12 USD Tarifs standards
<b>VOLS INTERNATIONAUX DE CORRESPONDANCES</b>		BÉBÉ ENFANT	Tarif fixe de 30 USD Tarif fixe de 50 USD Tarifs standards 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'àuprès 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 réguliers, 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 sa remise finale à la personne autorisée à l'accueillir. Si la personne à accueillir le mineur 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 à la date du vol concerné.

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. Afin que nous puissions fournir en temps voulu une assistance appropriée aux passagers qui ont besoin d'un fauteuil roulant, les demandes doivent être adressées à notre ligne d'assistance gratuite au 0 850 250 6702 depuis la Turquie et au +90 850 250 67 77 depuis les autres pays. Les appels doivent être effectués lors de l'achat du billet ou au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue du vol. Les passagers qui souhaitent bénéficier de ce service doivent également arriver à l'aéroport deux heures avant l'heure de départ prévue et s'enregistrer au comptoir d'enregistrement. Selon les installations aéroportuaires, un comptoir d'enregistrement séparé peut être mis à la disposition des personnes à mobilité réduite. Ces services sont fournis dans les aéroports en fonction de la capacité et de la disponibilité, et l'utilisation de ce service peut entraîner des procédures d'enregistrement, d'embarquement et de sécurité plus longues que d'habitude. Pour les demandes effectuées moins de 48 heures avant l'heure de départ prévue, le service peut être fourni s'il est disponible, mais il n'y a aucune garantie que celui-ci sera disponible aux dates et heures demandées.

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 pas faire toutes les demandes de fauteuils roulants de nos passagers pour des raisons de règles de sécurité 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 qui voyageront avec leur propre fauteuil roulant sans batterie et pliable sont tenus d'enregistrer (Check-in) leur véhicule aux comptoirs de l'aéroport avant de monter à bord de l'avion. Les véhicules ainsi enregistrés sont accueillis à la porte d'embarquement (Boarding) par le personnel de Pegasus lors de l'embarquement et sont transportés au bas de l'avion sans frais supplémentaires.

Les passagers qui voyageront avec leur propre fauteuil roulant électrique doivent faire des préparations spéciales avant le vol pour les batteries qu'ils utilisent dans leurs fauteuils. Les batteries liquides ne sont pas transportées sur nos vols. La batterie des fauteuils roulants à batterie sèche ou à batterie gel peut être transportée au bas de l'avion, à condition que de les placer dans son étui de protection, et les têtes de batterie soient protégées de manière à éviter les courts-circuits (par exemple, en enveloppant avec du ruban adhésif les cosses de batterie). Les informations de type et de watt/heure (wh) de la batterie seront vérifiées lors de l'enregistrement aux comptoirs à l'aéroport. Fauteuils roulants électriques qui ne respectent pas les conditions de type de batterie et de valeur wh ou pour lesquels ces informations ne peuvent pas être détectées sur la batterie/batterie lors de l'enregistrement ne sera pas accepté pour le vol pour des raisons de sécurité dans le cadre de l'article Article 9.5.4. "Conditions de transport de marchandises dangereuses pour les passagers et l'équipage sur les avions Pegasus Airlines".

Les règles suivantes s'appliquent aux véhicules alimentés par batterie qui sont spécifiquement conçus pour être réglables par l'utilisateur :

- a) Une fois les batteries retirées, les fauteuils roulants peuvent être transportés comme bagages enregistrés sans aucune restriction.
- b) Les cosses de batterie doivent être protégés des courts-circuits en les isolant (par exemple enveloppant avec du ruban adhésif).
- c) Pour éviter d'endommager les batteries, placez-les dans un étui de protection. Les batteries doivent être transportées en cabine avec le passager.
- d) Le débranchement de la batterie de l'équipement doit être effectué par le propriétaire, en suivant les instructions d'utilisation.
- e) Un maximum de 1 batterie de rechange n'excédant pas 300 Wh ou 2 batteries de rechange n'excédant pas 160 Wh chacune peuvent être transportées sur nos vols.
- f) Les conditions de transport des batteries au lithium dans les bagages des passagers et des marchandises dangereuses sont valables dans le cadre de l'article 9.5.2. Veuillez consulter les explications dans les liens donnés dans la section correspondante pour plus de détails.

#### Passagères enceintes

10.4.7. 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.

10.4.8. 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.

10.4.9. 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.

10.4.10. 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.

10.4.11. 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.

10.4.12. 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.

10.4.13. 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

10.4.14. Pegasus ne fournit pas d'oxygène à ses passagers, sauf en cas d'urgence. Les passagers qui ont besoin d'oxygène médical pendant le vol ne seront pas acceptés sur le vol. Pegasus ne peut fournir le soutien nécessaire qu'en cas d'urgence médicale. Pegasus accepte de transporter les bouteilles d'oxygène vides de nos passagers avec la valve ouverte comme bagage enregistrés.

10.4.15. 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

##### 10.4.16.

Les passagers sujets à l'anaphylaxie doivent en informer le centre d'appel de Pegasus lors de l'émission des billets ou prévenir le personnel de cabine afin d'éviter que les produits comestibles qu'ils achètent à bord ne donnent lieu à des réactions allergiques. Toutefois, Pegasus ne peut pas garantir et ne peut donc pas être tenu responsable au cas où d'autres passagers du vol consommeraient un aliment/produit auquel le passager concerné est allergique/intolérant pendant le vol et/ou au cas où les particules alimentaires concernées se répandraient dans l'avion par le biais du système de ventilation. Ces produits/aliments sont disponibles auprès de Pegasus Café et peuvent être proposés et vendus à nos autres passagers pendant le vol. Pegasus n'accepte aucune responsabilité pour toute réaction allergique et/ou problème de santé pouvant

survenir à cet égard. Si nos passagers souffrant d'allergies ou d'intolérance alimentaire déclarent qu'ils souhaitent effectuer le vol en question dans ces conditions, le passager concerné doit confirmer qu'il accepte toutes les responsabilités liées à la poursuite du vol. Si nos passagers déclarent qu'ils ne souhaitent pas poursuivre le vol dans ces conditions, le vol en question sera annulé dans le cadre des règles relatives aux billets (pour les annulations standard effectuées conformément aux règles relatives aux billets, les déclarations figurant au point 5.1. Informations générales sur les modifications et les annulations de billets s'appliquent). Toutefois, si nos passagers soumettent leur rapport médical prouvant leur allergie et/ou montrant que le fait de prendre le vol présente un risque, en nous contactant (<https://www.flypgs.com/en>) ou en envoyant un courrier à l'adresse de notre société, le montant déduit conformément à nos règles en matière de billets sera remboursé.

#### Diabète

10.4.17. 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

10.4.18. Il est de la responsabilité de tout passager atteint d'une maladie chronique d'avoir avec lui tous les médicaments dont il aura besoin pendant le vol. Tous les médicaments doivent être conservés dans leurs contenants ou flacons d'origine avec des étiquettes lisibles apposées dans le sac à main sous le siège ou dans le bagage en cabine. Il est recommandé à nos passagers de conserver des médicaments de recharge dans leur sac à main sous le siège par mesure de précaution au cas où les médicaments dans leur bagage en cabine seraient perdus ou endommagés. Il est recommandé de conserver les médicaments qui pourraient devoir être utilisés pendant le voyage ou peu après l'atterrissement dans le sac à main sous le siège ou dans le bagage en cabine, ainsi que les ordonnances portant le nom exact du médicament. Il est fortement conseillé aux passagers de conserver une copie de leurs ordonnances avec eux au cas où vos médicaments seraient perdus ou si une preuve d'utilisation serait exigée lors des contrôles de sécurité.

10.4.19. 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.

10.4.20. Les outils de coupe doivent être emballés dans leur étui ou de manière à ce qu'ils ne sortent pas des bagages, et les colis contenant plus de 100 millilitres de liquide doivent être transportés dans les 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. Les animaux de compagnie (PETC) ne pesent pas plus de 8 kilogrammes avec leurs cages 32 cm x 32 cm x 50 cm ou leur sac de voyage sont transportés en cabine et les animaux de compagnie (AVIH) au-dessus de ce poids sont transportés dans le conteneur de fret climatisé uniquement sur les vols intérieurs et RTCN. Le transport d'animaux de compagnie proposé dans le cadre des Services Spéciaux est soumis au tarif indiqué à l'article 9.4.2. Veuillez consulter également pour les conditions particulières de transport des animaux de compagnie non transportés en cabine à l'article 12.2. Règles spéciales pour les animaux de compagnie non transportés en cabine (AVIH)

12.1.4. Les animaux de compagnie non transportés en cabine (AVIH) ne sont autorisés que sur les vols intérieurs et RTCN. Par conséquent, il n'est pas possible de transporter des animaux de compagnie non transportés en cabine (AVIH) sur les vols internationaux, car l'article 12.2. Règles spéciales pour les animaux de compagnie non transportés en cabine (AVIH) ne possède pas de champs d'application pour les vols internationaux. Cependant, les animaux de compagnie (PETC) autres que les oiseaux peuvent être transportés en cabine sur tous les vols Pegasus à l'exception de destination Angleterre, Bahreïn, Qatar, Émirats arabes unis et Arabie saoudite. Les espèces d'oiseaux autorisées sont transportées seulement en cabine sur les vols intérieurs. Il est de la responsabilité de nos passagers de respecter les exigences de la réglementation légale applicable aux points de départ, d'arrivée, de transfert et de transit pour les animaux de compagnie (PETC ou AVIH) au point d'arrivée.

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. Nos passagers doivent être munis du certificat sanitaire, du carnet de vaccination et de la carte d'identité de l'animal de compagnie/domestique qu'ils emmèneront avec eux. Les passagers qui se rendront dans les pays membres de l'Union européenne doivent avoir sur eux un passeport pour l'animal de compagnie/domestique qu'ils prévoient d'accompagner pendant leur voyage. Toutes les vaccinations des animaux de compagnie/domestique doivent être complétées. Il faut surtout que les animaux de compagnie/domestique aient été vaccinés contre la rage et un vaccin combiné un an avant la date du vol. En plus des obligations susmentionnées, il peut y avoir une exigence de licence d'importation/puce électronique pour l'animal de compagnie/domestique que nos clients prévoient d'accompagner lors de leurs voyages selon les règles et pratiques du pays de destination concerné, dans ce cadre, nos passagers sont responsables de leurs animaux de compagnie/domestique conformément aux règles du pays de destination. Il n'y a pas d'exigence de puce électronique pour les vols intérieurs. Il est de la responsabilité de nos passagers d'avoir les documents nécessaires pour les animaux de compagnie/domestique et de remplir leurs obligations lors de tous les voyages. Pegasus ne prend aucun engagement concernant l'exactitude et l'exhaustivité des documents concernant le transport des animaux de compagnie/domestique.

12.1.8. Les passagers sont tenus de s'assurer de leur conformité aux règles de transport et d'admission des animaux de compagnie non commerciaux de leur pays de destination avant leur vol. Veuillez consulter la section des mentions légales relatives aux voyages sur le site internet de Pegasus pour plus d'informations sur les restrictions notifiées à Pegasus par les autorités compétentes. Cliquez [ici](#) pour visiter la section concernée. Les animaux de compagnie qui ne remplissent pas les critères requis mentionnés à la section concernée ne seront pas admis sur le vol. Pegasus n'assume aucune responsabilité en cas de refus d'entrée d'animaux 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.

12.1.11. Les passagers voyageant avec des animaux de compagnie de type PETC ne peuvent pas voyager dans les sièges de sortie de secours et les sièges de première rangée définis comme XL.

12.1.12. Nos passagers de moins de 12 ans voyageant seuls ne peuvent pas voyager avec des animaux de compagnie de type PETC.

### 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. Les animaux de compagnie non transportés en cabine (AVIH) ne sont autorisés

que seulement sur les vols intérieurs et RTCN. Par conséquent, il n'est pas possible de transporter des animaux de compagnie non transportés en cabine (AVIH) sur les vols internationaux.

12.2.2. Si le poids total de l'animal avec la cage dépasse 8 kg, l'animal (AVIH) est transporté dans le conteneur de fret climatisé. Dans ce contexte, les animaux de compagnie à transporter sont divisés en deux groupes :

- a) AVIS (AVIH Petits) : pesant entre 8 kg et 15 kg AVIH

b) AVIB (AVIH Gros) : pesant plus de 15 kg AVIH

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 de 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. Dans les cas où la Convention de Varsovie est appliquée et sous réserve des limitations du texte, en cas de retard des passagers, la responsabilité de la compagnie aérienne Transporteuse est limitée à 5000 Francs Poincaré (332 Droits de Tirage Spéciaux – DTS) dans la mesure où le passager prouve les dégâts. Ce montant est limité à 250 Francs Poincaré (17 Droits de Tirage Spéciaux – DTS) par kilogramme pour les bagages enregistrés et le fret.

13.3.6. Dans les cas où la Convention de Montréal est appliquée et sous réserve des limitations du texte, en cas de retard des passagers, la responsabilité de la compagnie aérienne Transporteuse est limitée à 5.346 Droits de Tirage Spéciaux (DTS) dans la mesure où le passager prouve les dégâts. Ce montant est limité à 1 288 Droits de Tirage Spéciaux (DTS) pour les bagages enregistrés et le fret.

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 réémersion, 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.

### **15. RÈGLES RELATIVES AUX RÉCLAMATIONS À TRANSMETTRE À NOTRE ENTREPRISE EN CE QUI CONCERNE LE RÈGLEMENT SUR LES DROITS DES PASSAGERS**

**15.1.** Nos invités sont tenus d'adresser directement à notre Société toutes sortes de demandes d'indemnisation, avant de les soumettre par l'intermédiaire des représentants qu'ils ont mandatés par procuration, dans le cadre des dispositions légales particulières relatives aux droits des passagers. Les demandes au nom de nos invités mineurs peuvent être soumises à notre société par l'un de leurs parents, et les demandes par les représentants légaux autorisés de ceux qui n'ont pas de la capacité mentale, physique ou de mobilité peuvent être soumises à notre Société par leurs représentants légaux autorisés. Si nos clients adressent leurs demandes à notre Société par l'intermédiaire de représentants légaux dument habilité conformément à la procédure susmentionnée, notre Société se réserve le droit de ne pas accepter ces demandes.

**15.2.** En cas des passagers voyageant sous le même numéro PNR, chacun ces passagers a la possibilité de soumettre à notre compagnie aérienne toute demande d'indemnisation faite au nom d'autres passagers voyageant sous le même numéro PNR, à condition que les autres passagers donnaient une approbation écrite.

**15.3.** Passagers et les représentants légaux dans les cas spécifiés à l'article n° 15.1 peuvent soumettre leurs demandes à notre société par le biais du centre d'appels Pegasus, de l'application mobile Pegasus, du numéro de fax Pegasus et du site Internet Pegasus.

**15.4.** Notre société aérienne s'engage à répondre aux demandes dans un délai de dix jours, à condition de ne pas contenir d'informations incomplètes. Si aucune réponse n'est envoyée dans les délais impartis par notre société ou si la réponse est trouvée insuffisante, nos passagers peuvent adresser à notre société leur demande par l'intermédiaire des représentants dument habilités.

**15.5.** Si le passage transmet sa demande à notre société par l'intermédiaire de représentants autorisés, celle-ci ne traitera la demande que si une signature légale, originale ou électronique juridiquement valable est soumise au nom des représentants autorisés. Notre société se réserve le droit de demander des documents et / ou des informations supplémentaires aux représentants autorisés en plus de ce document d'autorisation. Notre société décline toute responsabilité en cas de non-traitement de la demande du passage du fait qu'un certificat d'autorisation valide n'a pas été présenté à notre société par le représentant.

#### **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, Yenisehir Mah. Osmanlı Bul. No: 11/A Kurtköy 34912 Pendik Istanbul / 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 adhérent 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 d 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.

#### 14.3.7 Jeune BolBol

14.3.7.1 Jeune BolBol est un programme d'avantages offert par Pegasus aux citoyens âgés de 12 à 24 ans de la République de Turquie. Il est nécessaire de faire une demande de participation sur la page Jeune BolBol dans les paramètres d'adhésion pour devenir membre de Jeune BolBol

14.3.7.2 Les membres BolBol dont le nom, le prénom, le numéro d'identité de République de Turquie et la date de naissance sont vérifiés sont éligibles pour devenir de membre de Jeune BolBol.

14.3.7.3 L'adhésion de jeunes BolBol âgées de 12 à 17 ans peuvent être effectuées via les comptes BolBol des principaux membres auxquels ils sont affiliés. Les demandes de participation des membres affiliés sont activées sur la page Jeune BolBol.

14.3.7.4 Les avantages Jeune BolBol ne sont valables que pour les membres concernés et ne sont pas transférables à d'autres membres.

14.3.7.5 Lorsque les membres Jeune BolBol atteignent l'âge de 24 ans, ils ont rempli leur droit d'être membres Jeune BolBol et sont retirés du programme Young BolBol par Pegasus. Les membres affiliés âgés de 12 à 17 ans sont tenus d'ajouter leurs numéros de portable à leurs abonnements BolBol lorsqu'ils atteignent l'âge de 18 ans, via la page "Écrivez-nous" ou en appelant le centre d'appels. Les membres BolBol dont le numéro de téléphone est ajouté à leur adhésion peuvent continuer à être un Jeune BolBol en créant leur mot de passe.

14.3.7.7 Les membres Pegasus BolBol ont le droit de participer deux fois par année civile pour l'adhésion au membre Jeune BolBol. Les membres dont le droit d'adhésion a expiré doivent attendre l'année civile suivante pour pouvoir participer à nouveau.

14.3.7.8 Les avantages à offrir aux jeunes membres BolBol sont déterminés par Pegasus et sont suivis sur les pages "campagne" sous l'adhésion après s'être connecté à leur compte BolBol. Pegasus se réserve le droit d'apporter des modifications aux campagnes de promotion à tout moment.

### 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
- e) Voyager avec des animaux de compagnie

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 membres peuvent gagner des BolPoints, s'ils remplissent les conditions spécifiées conformément aux différents jeux, fictions virtuelles et/ou campagnes de Pegasus sous réserve des règles générales de Pegasus BolBol. Pegasus se réserve le droit de résilier et/ou de modifier les jeux, fictions virtuelles et/ou campagnes proposés aux membres BolBol par les canaux de communication Pegasus. Les conditions et les détails des annonces actuelles pertinentes sont accessibles via l'onglet "Campagnes" du site Web de Pegasus ou sous l'onglet "Campagnes" de "l'adhésion" à Pegasus BolBol.

14.4.1.7. 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.

14.4.1.8. 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.

14.4.1.9. 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 acheter des billets en utilisant des BolPuan doivent avoir au moins 2000 BolPuan sur leur compte, et les membres qui souhaitent acheter des produits et services supplémentaires doivent avoir au moins 500 BolPuan sur leur compte. Les Membres souhaitant acheter des Billets disposent de 2 000 BolPuan sur leur compte et que les Membres souhaitant acheter des Produits et Services supplémentaires disposent de 500 BolPuan sur leur compte, peuvent acheter des Billets et/ou des Produits et Services supplémentaires en utilisant les BolPuan de leur compte, et le Billet manquant et/ou des Produits et Services Supplémentaires peuvent être payés en espèces. Pegasus se réserve le droit de modifier le montant minimum de BolPuan requis pour acheter des billets ou des produits et services supplémentaires avec des BolPuan

14.4.2.4. Le montant du billet le plus bas pouvant être acheté avec des BolPoints a été modifié pour indiquer les montants des BolPoints pouvant être utilisés pour acheter des vols. Ces montants sont de 7500 BolPoints + taxes et suppléments pour les vols intérieurs de la saison d'hiver, 15 000 BolPoints + taxes et suppléments pour les vols intérieurs de la saison d'été, 20 000 BolPoints + taxes et suppléments pour les vols internationaux et chypriotes de la saison d'hiver, et 30 000 BolPoints + taxes et suppléments pour les vols internationaux et chypriotes de la saison d'été.

14.4.2.5. 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.

14.4.2.6. La section qui permet aux membres d'acheter des billets pour tous les vols réguliers avec BolPoints, sans limite de quota, sous réserve de disponibilité, a été modifiée et il est maintenant indiqué que Pegasus a le droit de limiter l'achat de certains billets avec des BolPoints en fonction de l'heure et de la disponibilité du vol.

14.4.2.7. Les produits et services supplémentaires de Pegasus qui peuvent être utilisés avec des BolPuan autres que les billets de vol réguliers sont les suivants :

- a) Franchise de bagages supplémentaires
- b) Pegasus Café (seuls les produits commandés avant le vol rapportent des BolPuan)
- c) Pegasus Flex (Droit de modification/Annulation sans pénalité)
- d) Sélection de sièges payants

14.4.2.8. L'utilisation des BolPoints pour achat des des produits et services Pegasus peut être effectuée lors de l'achat de billets d'avion sur des vols réguliers ou pour acheter ces produits et services supplémentaires suite à l'achat d'un billet d'avion.

14.4.2.9. 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.

14.4.2.10. 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.

14.4.2.11. 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.

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.

14.4.2.12. En cas d'annulation de billets achetés après le 17.08.2020 et payés avec BolPuan, les membres seront facturés 70 TL pour les vols intérieurs et pour Chypre mais pour les vols internationaux 55 USD. Le montant à encaisser sera déduit du montant total à rembourser, le cas échéant, et la partie avec les BolPoints sera remboursée sans aucune déduction. Si le montant à rembourser ne correspond pas au montant d'encaissement, le solde sera encaissé et le montant en BolPoints sera remboursé sans déduction. Si le remboursement concerne un billet acheté avec BolPuan, le remboursement peut être effectué en facturant 70 TL pour les vols intérieurs et 55 USD pour les vols internationaux, comme indiqué ci-dessus.

Si le montant net remboursé au membre lors du processus de remboursement est inférieur au montant de la taxe sur le billet, aucun remboursement ne sera facturé lors du processus d'annulation, seul le remboursement de la taxe sera effectué.

#### 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. Transfert de BolPuan

14.4.5.1. Les membres Pegasus BolBol peuvent transférer gratuitement les BolPuan qu'ils gagnent grâce aux produits et services exploités par Pegasus et offerts à leurs membres et ses partenaires commerciaux dans le cadre du programme, à un autre membre Pegasus BolBol, dans les limites fixées par Pegasus

14.4.5.2. Le nombre de BolPuan pouvant être transférés par un membre Pegasus BolBol à un autre membre Pegasus BolBol ou transférés depuis un autre membre Pegasus BolBol est limité. Dans ce contexte, chaque membre Pegasus BolBol peut consulter sur son compte BolBol concernant les limites de transfert et de réception de BolPuan ainsi que ses droits concernant le nombre de transactions de transfert.

14.4.5.3. Les BolPuan à transférer/recevoir par les membres Pegasus BolBol et le droit d'effectuer des transactions concernant ces transferts sont mis à jour chaque mois. Les montants de transfert BolPuan inutilisés et les limites de transaction ne peuvent pas être reportés au mois suivant.

14.4.5.4. Les transferts effectués par les membres Pegasus BolBol ne peuvent pas être récupérés ou annulés.

### 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. Sur la base de votre consentement exprès donné par vous ou lorsque les réglementations légales en vigueur l'autorisent, Pegasus peut traiter les informations suivantes dans le cadre de vos données personnelles concernant votre adhésion au programme BolBol:

- a) Votre nom, prénom, profession, adresse, numéros de téléphone et de fax, adresse e-mail et autres coordonnées,
- b) Votre information d'identité et de passeport en relation avec les produits et services que vous recevez de Pegasus et de ses partenaires commerciaux, vos autres informations d'adhésion à des partenariats commerciaux, vos informations de commande et d'utilisation concernant l'achat de produits et services de Pegasus et de ses partenaires commerciaux, vos préférences et vos expériences passées concernant les produits ou services dans ce cadre,

- c) Votre information concernant votre domaine d'intérêt personnel,
- d) Les informations que vous avez transmises à nos employés dans le cadre de vos demandes et réclamations concernant le Programme Pegasus BolBol,
- e) Votre information concernant votre utilisation du site Web Pegasus, des applications mobiles Pegasus et d'autres canaux de communication,

14.5.2.2 Pegasus peut traiter les données personnelles suivantes concernant votre adhésion au programme Pegasus BolBol aux fins suivantes, sur la base de votre consentement exprès ou lorsque les réglementations légales en vigueur l'autorisent :

- a) Création de votre compte d'adhésion et mise à jour, fusion et opérations similaires nécessaires au fonctionnement de votre compte d'adhésion,
- b) Pour mieux répondre à l'utilisation de vos droits d'adhésion et de vos BolPoints,
- c) Pour vous proposer des offres spéciales et des opportunités,
- d) Par la création d'une base de données, le référencement, le reporting, la vérification, l'analyse et l'évaluation, la production d'informations statistiques, la segmentation pour l'expérience client, la création de profils de membres et d'utilisateurs, la singularisation, les activités d'enrichissement des données et, le cas échéant, le respect des conditions de confidentialité et le partage avec des tiers, experts du métier, pour partager,
- e) Analyser la façon dont vous utilisez le site Web Pegasus, les applications mobiles Pegasus et d'autres canaux de communication et adapter les canaux de communication pour mieux vous servir,
- f) Rechercher et développer les produits et services proposés par Pegasus et vos choix personnels les concernant,
- g) Pour vous contacter via les canaux de communication que vous avez partagés avec nous, directement à des fins d'étude de marché ou via les prestataires de services auprès desquels le service est obtenu à cette fin,
- h) Pour vous présenter les produits liés à Pegasus et à ses partenaires commerciaux, pour maintenir une communication commerciale électronique sur les nouveaux produits, les offres spéciales et d'autres informations susceptibles de vous intéresser,
- i) Pour vous permettre d'accéder aux produits et services proposés par Pegasus et ses Partenaires commerciaux dans le cadre du Programme,
- j) Remplir les obligations légales ou les demandes des organismes administratifs autorisés, y compris pour la sécurité et la protection de Pegasus, de ses partenaires commerciaux et de ses employés, et vos droits,

14.5.2.3. Pegasus peut partager vos données personnelles en relation avec votre adhésion au programme Pegasus BolBol, conformément aux fins énumérées suivantes, sur la base de votre consentement exprès donné par vous ou lorsque les réglementations légales pertinentes l'autorisent :

- a) Avec des partenaires commerciaux,
- b) Avec ses employés, sociétés du groupe, prestataires,
- c) Avec les institutions administratives autorisées à la maison et à l'étranger et d'autres personnes et organisations concernées conformément aux obligations légales,
- d) Avec d'autres Membres autorisés à accéder au compte d'adhésion connectée en fonction des besoins liés aux comptes d'adhésion liée,

Vous pouvez accéder à la liste complète de nos partenaires commerciaux dans le cadre du programme Pegasus BolBol

14.5.2.4. Pegasus peut collecter vos données personnelles sur le site Web Pegasus, les applications mobiles Pegasus, le centre d'appels Pegasus, les bureaux de vente de billets d'aéroport, les comptoirs d'enregistrement (enregistrement des vols) et les points de contrôle d'embarquement, les agences de voyages autorisées à vendre des produits et services Pegasus et les canaux de vente en ligne via des canaux de marketing direct, ou via des prestataires de services, ou indirectement (et dans la mesure permise par les propres politiques de confidentialité des partenaires commerciaux) ou via des partenaires commerciaux, et les stocker 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).

### 16. MENTIONS LÉGALES

#### NOTE IMPORTANTE :

Pour l'objectif d'arrêter et/ou d'empêcher sa propagation du virus à l'origine de l'épidémie de COVID-19, certaines mesures supplémentaires peuvent être appliquées sur nos vols conformément aux directives du ministère de la Santé de la République de Turquie, du ministère des Transports et des Infrastructures de la République de Turquie, la Direction générale de l'aviation civile et d'autres institutions et organisations nationales et internationales. Ceci est sous la responsabilité du passager de respecter ces précautions.

Les informations contenues dans ce document informé par Pegasus Compagnie Aérienne S.A sont fournies avec l'autorisation du site Web Pegasus ([www.flypgs.com](http://www.flypgs.com)). Tous les droits de propriété et d'utilisation du site Web Pegasus est à la société Pegasus. Pegasus peut à tout moment modifier toute information et/ou contenu du site Web Pegasus, y compris, mais sans s'y limiter, les règles générales et les règles de confidentialité, sans préavis et avec effet immédiat à compter de la publication.

#### 16.1. Rappel important

16.1.1. 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.

16.1.2. Pegasus révise régulièrement l'exactitude et l'actualité des informations publiées sur son site internet. Toutefois, les informations publiées sur le site internet peuvent être modifiées où 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.

#### 16.2. 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

##### 16.2.1. 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.

##### 16.2.2. 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 (128.821 DTS à compter du 28.12.2019), 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.

##### 16.2.3. 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).

##### 16.2.4. 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 (5,346 DTS à compter du 28.12.2019).

#### 16.2.5. 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 (1.288 DTS à compter du 28.12.2019).

#### 16.2.6. 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 (1.288 DTS à compter du 28.12.2019). 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.

#### 16.2.7. 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.

#### 16.2.8. 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.

#### 16.2.9. 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.

#### 16.2.10. 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.

#### 16.2.11. 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.

#### 16.2.12. 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.

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

**16.3.1.** 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.

**16.3.2.** 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.

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

**16.4.1.** 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 trouverez 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)

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

**16.5.1.** 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\\_ye-ait-gumruk-bilgileri.tr.mfa](http://www.mfa.gov.tr/turkiye_ye-ait-gumruk-bilgileri.tr.mfa)

### 16.6. Avis sur la loi israélienne de protection des consommateurs

**16.6.1.** Vous pouvez trouver notre avis sur la loi israélienne de protection des consommateurs [ici](#).

test fr

test fr

## **16.9 Testttt fr**

16.9 Testttt fr16.9 Testttt fr16.9 Testttt fr

## **17. MESURES SUPPLEMENTAIRES DE PRÉCAUTION À METTRE EN ŒUVRE CONTRE LE CORONAVIRUS (COVID-19)**

**17.1.** Certaines mesures supplémentaires de précaution sont mises en œuvre sur nos vols, dans le but de prévenir la propagation du virus à l'origine de la pandémie de COVID-19 et conformément à la réglementation et aux directives du ministère turc de la Santé, du ministère turc des Infrastructures et des Transports, de la Direction générale de l'aviation civile et autres autorités nationales et internationales. A cet égard, les règles stipulées à l'article 17 des règles générales de Pegasus s'appliquent en priorité et prévalent sur les autres règles incluses dans d'autres sections.

**17.2.** Nos passagers sont invités à suivre nos informations concernant les règles d'hygiène en vigueur et agir conformément aux règles d'hygiène annoncées avant le vol, pendant le vol et lors du débarquement. Il est obligatoire pour tous nos passagers de porter des masques à l'intérieur de l'avion et pendant le vol. En cas de persistance de la violation des consignes du Membre d'Equipage de Cabine en ce sens, des mesures sont prises conformément à l'article 8.1.3. Veuillez consulter les liens ci-dessous pour des informations générales sur le sujet :

- **Règles et pratiques d'hygiène:**
- <https://www.youtube.com/watch?v=DvcIFMcwPeU>

**17.3.** Les passagers ont le droit de modifier ou suspendre leurs billets sans pénalité pour les billets achetés jusqu'au 31 mars 2022 à 23h59. Si le total des frais de transport tout compris du vol modifié est supérieur au total des frais de transport tout compris du premier vol, la différence de tarif sera encaissée.

**17.4.** Dans le cadre des mesures prises par Pegasus contre le COVID-19 (Coronavirus), les passagers doivent lire attentivement et respecter les éléments suivants avant d'arriver à l'aéroport et avant le vol. Par conséquent, chacun des passagers accepte les règles générales de Pegasus ainsi qu'ils reconnaissent comprendre et respectent lesdits articles.

- Un seul bagage cabine d'une taille maximale de 55x40x20 cm ou vos effets personnels de 40x30x15 cm seront acceptés à bord de l'avion.
- Le port du masque est obligatoire à l'aéroport et tout au long du vol.
- Les règles de distanciation sociale doivent être respectées lors de l'embarquement.
- Les règles de distanciation sociale doivent être respectées lors du contrôle de sécurité.
- Seuls les passagers sont autorisés à entrer dans l'aéroport.
- L'occupation inutile des allées pendant l'embarquement, l'atterrissement et le vol doit être évitée.

Ces informations sont fournies à partir du site Web de Pegasus ([www.flypgs.com](http://www.flypgs.com)) avec l'autorisation de Pegasus Hava Taşımacılığı A.Ş. Tous les droits de propriété et d'utilisation du site Web Pegasus appartiennent à Pegasus. Pegasus peut modifier toute information et / ou contenu sur le site Web de Pegasus, y compris, mais sans s'y limiter, les règles générales et les règles de confidentialité, à tout moment sans préavis et avec effet immédiat à compter de leur publication.