



## European Air Ambulance

- Tel: +352 26 26 00
- Fax: +352 26 26 01
- Email: [alert@air-ambulance.com](mailto:alert@air-ambulance.com)
- <http://www.air-ambulance.com>

---

### Conditions Générales

Ce texte est une traduction de la version anglaise des « Terms & Condition », en cas de divergence, la version originale anglaise prévaut.

1. Tous les prix, montants et paiements mentionnés dans ce contrat sont stipulés en Euro.
2. Les prix stipulés n'incluent pas le transport en ambulance au sol, à moins que celle-ci ne soit spécifiquement mentionnée. EAA organisera une ambulance au sol si une demande spécifique est faite par le Client.
3. Le coût pour le transport en ambulance au sol sera facturé séparément au prix coûtant auquel viendra s'ajouter une commission forfaitaire de 10%. Le Client recevra une facture séparée pour l'ambulance au sol après réception par EAA de la facture du sous-traitant.
4. Au plus tard une heure avant le départ de la mission (décollage de l'aéronef), le Client s'engage à donner à EAA un rapport médical écrit de tous les patients devant être transportés. Si le rapport médical n'est pas disponible dans ce délai, EAA peut unilatéralement retarder le départ de la mission et EAA facturera EUR 400.- par heure de retard entamée. Si le retard est tel que la mission ne peut plus être effectuée eu égard à la réglementation en vigueur concernant le vol et/ou les temps de travail, EAA peut annuler le vol et recouvrer des frais d'annulation correspondant à 20% de la mission en plus d'autres coûts résultants de la mission annulée.
5. Un vol au niveau de pressurisation marine (sea-level) non-planifié augmente le prix général de 20% sur le secteur ou le patient est transporté à ce niveau.
6. Les coûts de dégivrage qui surviennent hors de la base lors d'une mission seront facturés séparément au client.
7. Toutes les demandes, surtout le transport de 2 patients simultanément, seront seulement confirmées après que les rapports médicaux complets des deux patients aient été revus et approuvés par le médecin de vol de EAA. Pour minimiser les risques du transport, le département médical de EAA maintiendra le contact avec le médecin traitant ou une personne familiarisée avec l'état de santé du patient. Cependant les complications pendant le vol ne peuvent pas être absolument exclues à cause du stress supplémentaire pour le patient (conditions climatiques défavorables, pression d'air variable...). Les complications restent rares et peuvent normalement être traitées avec l'équipement médical à bord.
8. Toute période passée au sol (ground time) excédant 2 heures qui ne peut être imputée à EAA, sera facturée EUR 500.-par heure entamée.
9. Le médecin de vol a le droit de refuser un transfert planifié à l'aéroport si la condition du patient exige des soins médicaux intensifs pendant le transfert de l'hôpital vers l'aéroport.
10. Une nuit à l'étranger (overnight) non prévue pour l'équipage et l'équipe médicale sera facturée au prix coûtant, mais au minimum EUR 600.-

#### European Air Ambulance (EAA)

a brand of Luxembourg Air Ambulance S.A.

B.P. 24, L-5201 Sandweiler, LUXEMBOURG

Nr TVA: LU17596310 / Registre de Commerce: R.C. Luxembourg B 65837



## European Air Ambulance

- Tel: +352 26 26 00
- Fax: +352 26 26 01
- Email: [alert@air-ambulance.com](mailto:alert@air-ambulance.com)
- <http://www.air-ambulance.com>

---

### Conditions Générales

11. Si la mission doit être effectuée pendant la nuit (22h00 - 06h00 heure locale) le prix demandé sera majoré de 15 %. Dans tous les cas, un minimum forfaitaire de EUR 2.000 sera applicable.-
12. Notre médecin a le droit de refuser le transport d'un patient si sa situation médicale réelle est substantiellement différente de celle qui est renseignée dans le rapport médical et que celle-ci met la vie du patient en danger en cas de transport. Dans ce cas, le prix complet de la mission sera néanmoins facturé au client. EAA le notifiera au client et procédera en accord avec celui-ci.
13. Si le plan de vol tel que planifié initialement doit être changé pour des raisons qui sont au-delà du contrôle d'EAA (par ex. conditions météorologiques imprévues, fermeture d'aéroport, et cetera ...) les coûts supplémentaires en découlant seront facturés au Client.
14. Si les retards se produisent pour des raisons inattendues (par ex. pour des raisons d'ordre technique), excepté en cas de négligence grossière et intentionnelle, EAA a le droit de changer le plan de vol en conséquence. Si cela entraîne un retard excédant 6 heures le client a le droit d'annuler la mission sans frais d'annulation. Dans un tel cas seulement les coûts survenus lors de la préparation seront facturés au client.
15. Si pendant le rapatriement l'état du patient se dégrade et qu'un atterrissage intermédiaire pour son hospitalisation est nécessaire, tous les frais supplémentaires encourus seront facturés au client. En outre EAA ne sera pas responsable des frais ainsi encourus à l'hôpital.
16. Si les retards qui sont en dehors de la responsabilité de EAA, incluent des frais supplémentaires (par ex. l'arrêt nocturne, frais d'aéroport supplémentaires la nuit, ...), ces derniers seront facturés au Client.
17. La responsabilité d'EAA est limitée à la négligence grossière et intentionnelle. Le transport de passagers, bagages ou chargements est exécuté conformément aux règlements de la Convention de Varsovie. EAA ne prend aucune responsabilité pour les incidents découlant d'un cas de force majeure par ex. grève, guerre, ou sabotage.
18. Au cas où EAA serait affrété par des Agents/Courtiers au nom de tierces personnes, ces Agents/Courtiers sont responsables pour toutes les obligations du Client dans cet accord.
19. Bagage: Seulement un bagage non-rigide n'excédant pas 10 kg peut accompagner le patient. Autrement les bagages resteront sur place ! EAA ne sera pas responsable des bagages restant sur place. Suivant la loi applicable, l'équipage a le droit de vérifier la cabine de l'avion ainsi que le contenu des bagages pour s'assurer qu'ils ne contiennent pas des articles prohibés. La liste de ces articles prohibés ainsi que la réglementation sur les liquides à bord est publiée sur la page Internet de EAA. Les passagers transportés hors des pays ne faisant pas partie de L'UE seront informés avant d'entrer dans l'avion des réglementations concernant les articles prohibés.
20. Passager supplémentaire: un accompagnateur sera uniquement accepté avec l'approbation préalable du médecin de vol et de l'équipage.

### European Air Ambulance (EAA)

a brand of Luxembourg Air Ambulance S.A.

B.P. 24, L-5201 Sandweiler, LUXEMBOURG

Nr TVA: LU17596310 / Registre de Commerce: R.C. Luxembourg B 65837



## European Air Ambulance

- Tel: +352 26 26 00
- Fax: +352 26 26 01
- Email: [alert@air-ambulance.com](mailto:alert@air-ambulance.com)
- <http://www.air-ambulance.com>

---

### Conditions Générales

21. Politique d'Annulation: si la mission est annulée entre la confirmation et jusqu'à 8 heures avant le décollage planifié, 10% du prix cité plus les frais encourus seront facturés au Client. Si la mission est annulée dans les 8 heures qui précèdent le décollage planifié, 20% du prix cité plus les frais encourus seront facturés au Client. Si l'avion a déjà décollé, les minutes de vol réelles ainsi que les frais encourus (mais au moins 40% du prix cité) seront facturés.
22. Paiement: Le paiement total du prix de la mission se fait avant le décollage de l'avion. Si un paiement par facture a été convenu, celui-ci est fait endéans les 30 jours après réception de la facture originale.
23. Après la confirmation écrite, le vol reste sujet aux droits de circulation et à toutes les approbations gouvernementales nécessaires.
24. Tous les préavis et autres communications entre les Parties se feront sous forme écrite (par lettre recommandée avec accusé de réception, e-mails avec accusé de réception ou par fax avec accusé de réception).
25. Au cas où une partie des conditions générales est frappée de nullité, les paragraphes restants ne sont pas affectés par cette nullité. Les conditions générales et les services fournis sont soumis à la loi luxembourgeoise. Les litiges résultants ou provenant du présent accord seront soumis aux juridictions luxembourgeoises. La législation luxembourgeoise est applicable.
26. Sous-traitance de données personnelles  
Le Client est responsable de certains actes de traitement effectués par EAA sur les données personnelles des patients. Dans ce cas, EAA agit comme sous-traitante du Client, au sens du Règlement général sur la protection des données UE 2016/679. Cette section ne s'applique pas aux actes de traitements effectués par EAA en qualité de responsable de traitement indépendant (par exemple, pour gérer et fournir les services de transport et de rapatriement, la comptabilité et la facturation, pour documenter les services et actes médicaux effectués, pour l'organisation médicale, les formalités administratives ou pour le respect d'obligations légales de documentation et de rétention applicables à EAA). Rien dans cette section ne doit être interprété de manière à permettre de restreindre la capacité d'EAA à effectuer ces actes de traitement particuliers.

Lorsqu'EAA agit en sous-traitante du Client, EAA s'engage:

- I. à ne traiter des données pour le compte du Client qu'en tant que cela est nécessaire pour fournir les services demandés ou selon les instructions documentées du Client,
- II. à traiter les données personnelles fournies par le Client ou collectées par EAA lors de la fourniture des services, en particulier celles relatives à l'identité et l'état de santé des patients,
- III. à ne transférer les données en dehors du territoire de l'UE/EEE que lorsque cela est strictement nécessaire pour fournir les services (en particulier sans restriction, pour transférer et communiquer ces données aux autorités locales en matière d'aviation, de douane, d'immigration, de santé ou autres comme requis par la législation ou

#### European Air Ambulance (EAA)

a brand of Luxembourg Air Ambulance S.A.

B.P. 24, L-5201 Sandweiler, LUXEMBOURG

Nr TVA: LU17596310 / Registre de Commerce: R.C. Luxembourg B 65837



## European Air Ambulance

- Tel: +352 26 26 00
- Fax: +352 26 26 01
- Email: [alert@air-ambulance.com](mailto:alert@air-ambulance.com)
- <http://www.air-ambulance.com>

---

### Conditions Générales

- la réglementation locale des pays de départ, de destination, d'escale, de transit ou de l'espace aérien emprunté),
- IV. à ne pas traiter les données des patients à des fins autres que la fourniture des services, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit communautaire ou luxembourgeois, sans préjudice du droit pour EAA d'effectuer les traitements susvisés en qualité de responsable du traitement,
- V. à aider le Client à répondre aux exigences légales ou réglementaires en matière de protection des données personnelles, c'est-à-dire: (a) contribuer à des analyses d'impact sur la protection des données, (b) répondre aux demandes des personnes concernées tendant à l'exercice des droits qui leurs sont reconnus par la loi, (c) répondre aux demandes d'informations du Client sur les traitements ou leurs conditions, ou (d) répondre aux demandes d'audits ou d'inspections du Client ou de ses auditeurs; dans tous ces cas, EAA peut facturer des frais et dépenses supplémentaires,
- VI. à utiliser exclusivement du personnel soumis à un devoir de confidentialité contractuel ou légal; il est rappelé que le secret médical est garanti par la loi luxembourgeoise et que les infractions font l'objet de sanctions pénales en vertu de l'art. 458 du Code pénal luxembourgeois,
- VII. à mettre en œuvre et maintenir à tout moment pendant la durée du traitement, des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées en fonction de la nature du traitement et des risques associés, notamment en fonction de la faisabilité technique et de la nature des services: à crypter les données, en particulier lorsqu'elles sont transférées, à assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience permanentes des systèmes de traitements, à assurer la possibilité de rétablir rapidement la disponibilité et l'accès aux données personnelles en cas d'incident physique ou technique, et à tester et évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement,
- VIII. à informer le Client sans délai injustifié après avoir pris connaissance d'une violation de données personnelles, sauf si une telle violation n'est pas susceptible d'entraîner un risque pour les droits et libertés des personnes concernées, et
- IX. à ne pas utiliser de sous-traitants pour le traitement des données, sauf a) lorsque cela est nécessaire pour fournir les services demandés, (b) ou selon les instructions documentées du Client, (c) ou en cas d'urgence vitale, auquel cas EAA prendra les décisions qui s'imposent, le cas échéant en qualité de « responsable du traitement.»

#### European Air Ambulance (EAA)

a brand of Luxembourg Air Ambulance S.A.

B.P. 24, L-5201 Sandweiler, LUXEMBOURG

Nr TVA: LU17596310 / Registre de Commerce: R.C. Luxembourg B 65837