

L'assistance passagers comprend toute forme d'assistance aux passagers au départ, à l'arrivée, en transit ou en correspondance, notamment le contrôle des billets, des documents de voyage, l'enregistrement des bagages et leur transport jusqu'aux systèmes de tri.

#### 2. – L'assistance bagages comprend :

Le traitement des bagages en salle de tri, leur tri, leur préparation en vue du départ, leur chargement et leur déchargement sur des systèmes destinés à les amener de l'avion à la salle de tri et inversement, ainsi que le transport des bagages de la salle de tri jusqu'à la salle de distribution.

#### 3. – L'assistance fret et poste comprend :

Pour le fret, tant à l'exportation qu'à l'importation ou en transit, la manipulation physique du fret, le traitement des documents qui s'y rapportent, les formalités douanières et toutes mesures conservatoires convenues entre les parties ou requises par les circonstances.

Pour la poste, tant à l'arrivée qu'au départ, le traitement physique du courrier, le traitement des documents qui s'y rapportent et toutes mesures conservatoires convenues entre les parties ou requises par les circonstances.

#### 4. – L'assistance opérations en piste comprend :

Le guidage de l'avion à l'arrivée et au départ.

L'assistance au stationnement de l'avion et la fourniture des moyens appropriés.

Les communications entre l'avion et le prestataire de services côté piste.

Le chargement et le déchargement de l'avion, y compris la fourniture et la mise en œuvre des moyens nécessaires, le transport de l'équipage et des passagers entre l'avion et l'aérogare, ainsi que le transport des bagages entre l'avion et l'aérogare.

L'assistance au démarrage de l'avion et la fourniture des moyens appropriés.

Le déplacement de l'avion tant au départ qu'à l'arrivée, la fourniture et la mise en œuvre des moyens nécessaires.

Le transport, le chargement dans l'avion et le déchargement de l'avion de la nourriture et des boissons.

#### 5. – L'assistance nettoyage et services de l'avion comprend :

Le nettoyage extérieur et intérieur de l'avion, le service des toilettes, le service de l'eau.

La climatisation et le chauffage de la cabine, l'enlèvement de la neige et de la glace de l'avion, le dégivrage de l'avion.

L'aménagement de la cabine au moyen d'équipements de cabine, le stockage de ces équipements.

#### 6. – L'assistance carburant et huile comprend :

L'organisation et l'exécution du plein et de la reprise du carburant, y compris son stockage, le contrôle de la qualité et de la quantité des livraisons.

Le plein d'huile et d'autres ingrédients liquides.

#### 7. – L'assistance d'entretien en ligne comprend :

Les opérations régulières effectuées avant le vol.

Les opérations particulières requises par l'utilisateur.

La fourniture et la gestion du matériel nécessaire à l'entretien et des pièces de rechange.

La demande ou réservation d'un point de stationnement et/ou d'un hangar pour effectuer l'entretien.

#### 8. – L'assistance opérations aériennes et administration des équipages comprend :

La préparation du vol à l'aéroport de départ ou dans tout autre lieu.

L'assistance en vol, y compris, le cas échéant, le changement d'itinéraire en vol.

Les services postérieurs au vol.

L'administration des équipages.

#### 9. – L'assistance transport au sol comprend :

L'organisation et l'exécution du transport des passagers, de l'équipage, des bagages, du fret et du courrier ainsi qu'entre les différents aéroports du même aéroport, mais à l'exclusion de tout transport entre l'avion et tout autre point dans le périmètre du même aéroport.

Tous transports spéciaux demandés par l'utilisateur.

#### 10. – L'assistance service restauration (CATERING) comprend :

La liaison avec les fournisseurs et la gestion administrative.

Le stockage de la nourriture, des boissons et des accessoires nécessaires à leur préparation.

Le nettoyage des accessoires.

La préparation et la livraison du matériel et des denrées