



OTC (A) n° 2

Tarif contenant les règles applicables aux
services réguliers pour le transport
des passagers et de leurs bagages

Entre des points au Canada

Air Liaison est un petit transporteur

Date d'émission :
15 mars 2024

Bureau d'émission :
Nabil El Attar,
Gestionnaire des Opérations
607, 6ème Avenue de l'aéroport,
Québec G2G 2T4

Date d'entrée en vigueur :
11 juin 2024

Avis aux lecteurs

Tarif

Dans le contexte du transport aérien, le tarif est un document qui énonce les prix, les tarifs, les frais et les conditions de transport d'un transporteur aérien particulier, et qui constitue le contrat de transport liant le passager et le transporteur. En vertu de la Loi sur les transports au Canada (LTC) et du Règlement sur les transports aériens (RTA), les transporteurs sont tenus d'avoir un tarif et d'en respecter les modalités. L'Office surveille l'application des modalités des tarifs, ce qui en fait un document important à la fois pour le passager et pour le transporteur aérien.

Le tarif doit énoncer les conditions en vertu desquelles le transporteur exploite son entreprise relativement au transport des passagers et des marchandises. Le transporteur doit également veiller à ce que son tarif corresponde aux besoins de ses opérations, et à ce qu'il soit conforme aux dispositions de la LTC, du RTA et de toute décision pertinente de l'Office.

Au fil des années, les tarifs de nombreux transporteurs ont gagné en complexité et sont devenus difficiles à déchiffrer. Ainsi, trouver les conditions précises s'appliquant à une situation particulière représente souvent une tâche ardue. Ce modèle de tarif a été élaboré à titre d'outil pour permettre aux transporteurs aériens de simplifier le libellé des tarifs, de communiquer plus clairement les conditions de transport et d'aider le lecteur à trouver l'information.

Objet du modèle de tarif

Ce tarif ne représente qu'un modèle. Il n'est pas prescrit par la loi et rien n'oblige un transporteur à l'adopter en tout ou en partie.

Le personnel de l'Office a créé le modèle de tarif pour aider les transporteurs aériens intérieurs et internationaux offrant des services réguliers relativement aux aspects suivants :

- proposer un modèle de tarif rédigé de façon simple et compréhensible;
- présenter des dispositions qui tiennent compte du contexte actuel de l'industrie, des exigences législatives et des décisions antérieures de l'Office;
- proposer des exemples de dispositions tarifaires complètes pouvant servir de référence.

De plus, le modèle de tarif sera utile :

- au personnel des transporteurs aériens chargé de réviser ou de mettre à jour leur tarif établi ou d'en créer un nouveau;

- aux transporteurs de moindre envergure, en particulier ceux qui ne possèdent pas nécessairement les ressources nécessaires à l'élaboration de leur propre tarif;
- aux passagers aériens, pour les aider à mieux comprendre les dispositions tarifaires touchant leurs droits et leurs obligations à titre de passagers, ainsi que les obligations du transporteur aérien envers eux.

Structure du modèle de tarif

Le modèle de tarif, qui énonce les règles s'appliquant au transport des passagers et de leurs bagages, a été conçu pour être complet et facile à consulter. Il suit une structure logique, et comprend les caractéristiques suivantes :

- Il comporte une table des matières qui permet de trouver facilement la disposition tarifaire traitant d'un thème particulier.
- La séquence des thèmes suit les étapes du voyage aérien d'un passager, par exemple « Avant le départ », « Durant le voyage » et « Après le voyage ».
- Le tarif traite de 28 thèmes différents rattachés à l'expérience de voyage.
- Il intègre d'importantes évolutions dans l'industrie, comme les dispositions sur les droits des voyageurs qui donnent suite aux principes de l'initiative Droits des voyageurs aériens Canada.
- Pour faciliter la référence, des hyperliens donnent facilement accès aux principaux documents à consulter.

Méthodologie

Les dispositions du modèle de tarif proviennent de diverses sources de l'industrie et tiennent compte notamment des pratiques courantes de l'industrie, des lois et des règlements, des décisions antérieures de l'Office, des principes de l'initiative Droits des voyageurs aériens Canada et des accords internationaux en vigueur.

Réserves importantes

Le personnel de l'Office a créé ce modèle de tarif, ce qui ne signifie pas cependant qu'il est entériné ou approuvé par l'Office. Si un transporteur décide d'adopter le modèle de tarif, en tout ou en partie, il demeure assujéti à des examens par l'Office et à des plaintes déposées en vertu de la LTC ou du RTA. L'Office, après enquête suivant une plainte ou de son propre chef, pourrait conclure qu'une disposition tarifaire d'un transporteur est déraisonnable et exiger que le transporteur modifie son tarif en conséquence, même si le tarif correspond au libellé du modèle de tarif.

Lorsqu'il le fallait, le modèle de tarif a été rédigé pour tenir compte des exigences particulières des activités intérieures et internationales. Par exemple, la règle 121,

Limites de responsabilité, s'applique au transport international en partance et à destination du Canada, et elle a été rédigée dans le but d'harmoniser et de créer un langage uniforme de tarif pour cadrer avec la [Convention de Varsovie](#) et la [Convention de Montréal](#) comme il est énoncé dans la *Loi sur le transport aérien*. L'itinéraire d'un passager détermine quel régime de responsabilité s'appliquera. Chaque transporteur devrait analyser soigneusement ses activités et créer un tarif correspondant à son propre type d'entreprise, en adoptant les éléments du modèle de tarif qu'il estime pertinents. Les transporteurs devraient également noter, en ce qui a trait aux questions en matière de protection de la vie privée (voir la règle 7), qu'ils doivent se conformer aux dispositions de la [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#) (LPRPDE) lorsqu'ils traitent et protègent les renseignements personnels des passagers. Les questions concernant la LPRPDE ou les questions générales en matière de protection de la vie privée peuvent être envoyées au [Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#).

Mise à jour du modèle de tarif

Le personnel de l'Office doit mettre à jour le modèle de tarif en intégrant les éléments nouveaux provenant des pratiques de l'industrie, des lois et des règlements, et des décisions antérieures de l'Office. Ces mises à jour devront être effectuées une fois par semestre et le modèle de tarif pourrait donc ne pas toujours correspondre au contexte courant à un moment quelconque. L'Office ne peut être tenu responsable de retards ou d'omissions dans la mise à jour du modèle de tarif. La version la plus récente pourra être téléchargée par Internet à partir du site Web de l'Office.

Questions ou commentaires

Si vous avez des questions ou des commentaires à l'égard du tarif de votre entreprise, vous pouvez soumettre la question à votre conseiller juridique ou communiquer avec le personnel de l'Office à l'adresse suivante pour obtenir une aide technique :

Office des transports du Canada
Ottawa, Ontario K1A 0N9
Tél. : 1-888-222-2592
ATS : 1-800-669-5575
Web : www.otc-cta.gc.ca
Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Table des matières

Avis aux lecteurs	3
Tarif	3
Objet du modèle de tarif	3
Structure du modèle de tarif	4
Méthodologie	4
Réserves importantes	4
Mise à jour du modèle de tarif	5
Questions ou commentaires	5
Table des matières	6
Partie I – Information générale sur les tarifs	11
Explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles	11
Règle 1 : Définitions	12
Règle 5 : Application du tarif	20
(A) Généralités	20
(B) Transport gratuit	20
(C) Recours du passager	21
Règle 7 : Protection des renseignements personnels	21
(A) Responsabilité	21
(B) Détermination des fins de la collecte de renseignements	22
(C) Consentement	23
(D) Limitation de la collecte	25
(F) Exactitude	25
(G) Mesures de sécurité	26
(H) Transparence	26
(I) Accès aux renseignements personnels	26
(J) Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes	27
Partie II – Avant le départ	29
Règle 10 : Application des prix et des frais	29
(A) Généralités	29
(B) Prix en vigueur	29
(C) Itinéraire	30
(D) Taxes et frais	30
(E) Devises des prix	30
Règle 15 : Taxes	31
(A) Généralités	31

Règle 20 : Modes de paiement.....	31
(A) Généralités.....	31
Règle 25 : Devises du paiement	32
(A) Généralités.....	32
Règle 30 : Classes de service	32
(A) Tarif ÉNERGIE.....	32
(B) Tarif ENCORE.....	32
(C) Tarif BRAVO	33
Règle 35 : Limites de capacité.....	33
(A) Généralités.....	33
Règle 40 : Réservations	33
(A) Généralités.....	33
(B) Attribution des places.....	34
(C) Annulation des réservations.....	34
(D) Responsabilité du passager.....	34
(E) Défaut d'occuper la place.....	35
(F) Délais d'enregistrement	36
Règle 50 : Itinéraires.....	38
(A) Application.....	38
Règle 55 : Acceptation des bagages.....	38
(A) Application.....	38
(B) Conditions générales d'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés	38
(C) Franchise de bagages	39
(D) Ramassage et livraison des bagages	40
(E) Excédent de bagages	40
(F) Déclaration d'une valeur excédentaire.....	41
(G) Articles interdits à titre de bagages.....	41
(H) Droit de refus de transport de bagages	42
(I) Droit de fouille	42
Partie III – À l'aéroport/durant le voyage.....	44
Règle 60 : Acceptation des enfants aux fins de transport	44
(A) Généralités.....	44
(B) Acceptation des bébés et des enfants	45
(C) Documentation	45
(D) Mineurs non accompagnés.....	46
Règle 65 : Mineurs non accompagnés.....	47
(A) Généralités.....	47
(B) Restrictions relatives à l'âge	48
(C) Prix et frais	48
(D) Conditions d'application du service d'accompagnement de mineurs	48
(E) Limites de responsabilité du transporteur	49
Règle 70 : Transport des personnes ayant une déficience – dispositions pour les aéronefs de 29 sièges passagers ou moins	50
(A) Acceptation de transport.....	50
(B) Acceptation de la déclaration d'autonomie	50
(C) Autorisation médicale.....	50
(D) Sièges accessibles.....	51

(E)	Acceptation des aides à la mobilité.....	51
(F)	Acceptation des animaux aidants	52
(G)	Services à fournir	52
(H)	Embarquement et débarquement	53

Règle 75 : Acceptation des animaux (animaux aidants et animaux de compagnie)..... 54

(A)	Généralités.....	54
(B)	Transport d'animaux à titre de bagage enregistré	55
(C)	Animaux en cabine.....	56
(D)	Animaux aidants.....	57
(E)	Chiens de recherche et de sauvetage	57

Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage et sécurité 57

(A)	Généralités.....	57
(B)	Documents de voyage	58
(C)	Inspection de sécurité	58

Règle 85 : Services de transfert par voie terrestre 58

(A)	Généralités.....	58
-----	------------------	----

Règle 90 : Irrégularités des horaires 59

(A)	Application.....	59
(B)	Généralités.....	59
(C)	Choix offerts au passager – Réacheminement ou remboursement	61
(D)	Droit à l'assistance	63

Règle 95 : Refus d'embarquement et surréservation 63

(A)	Application.....	63
(B)	Demande de volontaires	64
(C)	Priorités d'embarquement	65
(D)	Transport de passagers qui se voient refuser l'embarquement.....	65
(E)	Indemnisation des passagers qui se voient refuser involontairement l'embarquement ...	66

Règle 100 : Droits des voyageurs (selon les droits des voyageurs aériens) ... 69

Règle 105 : Refus de transport 70

(A)	Refus de transport – Décision de faire descendre un passager	70
(B)	Comportement du passager – Refus de transporter – Comportement interdit et sanctions.....	72
(C)	Recours du passager/limite de responsabilité	74

Règle 110 : Dépenses des passagers en route 76

(A)	Généralités.....	76
-----	------------------	----

Règle 115 : Billetterie..... 76

(A)	Généralités.....	76
(B)	Validité pour le transport	77
(C)	Prolongation de la validité du billet	77
(D)	Séquence des coupons	78
(E)	Non-transférabilité.....	78
(F)	Pratiques interdites	78
(G)	Billet invalidé	79
(H)	Billet perdu	79

Partie IV – Après le voyage..... 81

Règle 120 : Limites de responsabilité 81

(A)	Transporteurs successifs	81
(B)	Lois et dispositions applicables	81
(C)	Limites de responsabilité	83
(D)	Limites de temps pour les réclamations et les recours	85
(E)	Prépondérance de la loi	85
(F)	Modification et dérogation	85
(G)	Transport gratuit	85

Règle 125 : Remboursements..... 86

(A)	Généralités	86
(B)	Remboursements involontaires	86
(C)	Remboursements volontaires	88
(D)	Limite de temps pour demander un remboursement	88
(E)	Remboursement en cas de décès	88
(F)	Service judiciaire	89
(G)	Refus de remboursement	89

Partie I



Information générale sur les tarifs

Partie I – Information générale sur les tarifs

Explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles

\$	Dollar(s)
(C)	Dénote un changement n'entraînant ni augmentation ni diminution
(I)	Augmentation
(N)	Ajout
(R)	Réduction
(X)	Annulation
\$ CAN	Dollar canadien
IATA	Association du transport aérien international
N°	Numéro
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
OTC	Office des transports du Canada
S/O	Sans objet

Règle 1 : Définitions

« **Aide à la mobilité** » L'aide à la mobilité pour un transporteur aérien désigne les services et dispositifs mis en place pour assister les passagers à mobilité réduite (PMR) et les personnes ayant des besoins spécifiques en matière de déplacement. Ces aides visent à garantir l'accessibilité, le confort et la sécurité de ces passagers depuis leur arrivée à l'aéroport jusqu'à leur destination finale.

« **Aire d'arrêt minute** » est une zone dédiée située à proximité des terminaux d'un aéroport et FBO où les véhicules peuvent s'arrêter temporairement pour déposer ou récupérer des passagers.

« **Aire d'embarquement** » désigne le point où le transporteur prend et conserve les coupons de vol ou le point où le transporteur examine la carte d'embarquement du passager avant que celui-ci soit autorisé à monter à bord de l'aéronef.

« **Allergie grave** » Une allergie grave, également appelée réaction allergique sévère ou anaphylaxie, est une réaction allergique potentiellement mortelle qui peut survenir rapidement après l'exposition à un allergène. Les allergènes communs incluent certains aliments, des piqûres d'insectes, des médicaments, et d'autres substances comme le latex.

« **Animal aidant** » désigne un animal dont une personne ayant une déficience a besoin, et pour lequel un certificat écrit a été émis par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants attestant qu'il a été dressé pour assister une personne ayant une déficience. L'animal doit porter un harnais convenable selon les normes établies par l'organisme professionnel de dressage des animaux aidants.

« **Animal de soutien émotionnel** » Animal qui apporte un soutien émotionnel, du réconfort ou des bien-faits thérapeutiques pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne, mais qui n'a pas reçu, de la part d'un organisme ou d'une personne spécialisée, une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne.

« **Animal de compagnie** » Un animal de compagnie est un animal domestique gardé pour la compagnie et le plaisir des humains. Les animaux de compagnie courants incluent les chiens et les chats.

« **Autonome** » désigne une personne qui ne nécessite aucun service lié à une déficience au-delà des services normalement offerts par le transporteur, ou que celui-ci est tenu d'offrir au titre des règles et des règlements applicables.

« **Bagage non enregistré** » désigne tout bagage (de cabine) qui accompagne le passager, autre que les bagages enregistrés.

« **Bagages** » désigne les effets du passager, nécessaires ou destinés à l'habillement, à l'usage, au confort et à la commodité du passager pendant son voyage. À moins d'indication contraire, les bagages comprendront à la fois les bagages enregistrés et ceux non enregistrés du passager.

« **Bagages enregistrés** » désigne les bagages dont le transporteur assure la garde unique et entière et pour lequel il a produit une étiquette d'identification des bagages.

« **Billet** » désigne un document papier ou électronique émis par un transporteur ou en son nom. Le billet sert de preuve de paiement du tarif aérien et il constitue pour le passager une preuve de son contrat de transport. Il comporte aussi des renseignements détaillés visant à assurer un traitement et une manutention convenables. S'il s'agit d'un billet électronique, le transporteur émet comme preuve d'achat au passager un itinéraire/reçu.

« **Billet complémentaire** » désigne un billet émis à un passager conjointement avec un ou plusieurs autres billets, constituant un seul contrat de transport.

« **Bon de voyage** » désigne un crédit monétaire, sous forme de document papier ou électronique, qu'un passager peut utiliser pour des services de voyage ultérieurs ou pour la prestation de services divers comme des repas, un service de transport terrestre, et une chambre d'hôtel.

« **Bon pour services divers** » désigne un document, valide durant un an après la date d'émission, qui peut être utilisé comme bon de transport. Il peut aussi être émis à l'égard de la valeur résiduelle d'un billet, de divers frais perçus, d'un solde remboursable ou d'une indemnisation en cas de refus d'embarquement.

« **Canada** » désigne les dix provinces du Canada, le territoire du Yukon, les districts et les îles compris dans les Territoires du Nord-Ouest du Canada et le Nunavut.

« **Carte d'embarquement** » désigne un document papier ou électronique remis par le transporteur au passager pour confirmer que le passager s'est enregistré pour son vol. En outre, lorsqu'un siège est indiqué sur le document, cela permet au passager d'embarquer sur un vol en particulier.

« **Circuit ouvert** » désigne un voyage composé de deux tarifs distincts et marqué par un arrêt au sol.

« **Coupon de vol** » désigne la partie du billet électronique (conservée dans la base de données du transporteur) ou du billet papier émis aux passagers, qui indique les points particuliers entre lesquels le passager a droit au transport.

« **Délai au comptoir d'enregistrement** » désigne l'heure limite, précisée par le transporteur, à laquelle le passager doit avoir rempli les formalités d'enregistrement et obtenu une carte d'embarquement.

« **Destination** » désigne le dernier point d'arrêt selon le contrat de transport, tel qu'il est indiqué sur le billet. Pour un trajet aller-retour, le point de destination et le point d'origine sont considérés comme un même point.

« **Dispositif d'assistance** » Un dispositif d'assistance désigne tout outil, appareil ou technologie conçu pour aider les personnes ayant des besoins particuliers à accomplir des tâches de la vie quotidienne, améliorer leur mobilité. (Fauteuils roulants, déambulateurs, prothèses et orthèses)

« **Escale** » désigne l'interruption délibérée du voyage, demandée par le passager et à laquelle le transporteur a préalablement consenti, à un point qui se situe entre le point d'origine et le point de destination. L'interruption délibérée doit avoir un autre but que celui de changer d'aéronef.

« **Famille immédiate** » désigne le conjoint, les parents et les grands-parents, les enfants et les petits-enfants, les frères et les sœurs, la belle mère et le beau père, les beaux-frères et les belles sœurs, les belles filles et les beaux fils. Les enfants adoptifs et les demi-frères et demi-sœurs sont aussi considérés comme des membres de la famille immédiate.

« **Gros transporteur assujetti au RPPA** » Un gros transporteur est défini en fonction du volume annuel de passagers qu'il transporte. Plus précisément, un gros transporteur est une compagnie aérienne qui transporte au moins deux millions de passagers par année. Cette classification est importante car elle influence les obligations réglementaires et les normes de service auxquelles le transporteur doit se conformer, notamment en matière de protection des passagers et de services offerts. Air Liaison n'est pas un gros transporteur

« **Handicap** » Un handicap est toute déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle — ou une limitation fonctionnelle — qui, de façon temporaire ou permanente, limite la capacité de la personne de faire des activités ou de participer à des activités quotidiennes.

« **Force majeure** » désigne une situation imprévue, indépendante de la volonté du transporteur, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toute la diligence requise avait été exercée, y compris, sans s'y limiter, les conditions météorologiques et géologiques, les catastrophes naturelles, les grèves, les émeutes, les mouvements populaires, les embargos, les guerres, les hostilités ou les perturbations, une situation internationale instable, une pénurie de carburant ou un manque d'installations, ou les conflits de travail, que cette situation soit réelle, appréhendée ou signalée.

« **Heure limite d'arrivée à la porte d'embarquement** » désigne l'heure limite, précisée par le transporteur, à laquelle le passager doit se présenter à l'aire d'embarquement désignée pour son vol.

« **Irrégularités des horaires** » désigne :

- (a) un retard, par rapport à l'heure de départ ou d'arrivée prévue d'un vol, qui entraîne une correspondance manquée ou tout autre retard ou toute interruption liés à l'exploitation régulière d'un vol du transporteur;
- (b) l'annulation d'un vol ou l'omission d'un arrêt prévu;
- (c) une substitution d'aéronef ou d'une différente classe de service; ou
- (d) des changements à l'horaire nécessitant le réacheminement d'un passager à l'heure de départ de son vol initial.

« **Itinéraire** » désigne les points possibles empruntés par un vol en fonction d'un tarif en particulier.

« **Itinéraire/reçu** » désigne un ou plusieurs documents de voyage que le transporteur remet au passager qui a acheté un billet. L'itinéraire/reçu contient le nom du passager, des renseignements sur le vol et des avis concernant le voyage. Le passager doit conserver ce document pendant toute la durée du voyage.

« **Mineur** » désigne une personne qui n'a pas passé le cap de son 18^e anniversaire de naissance à la date de début du voyage.

« **Nécessaire par souci de sécurité** » L'expression "nécessaire par souci de sécurité" désigne des mesures ou des actions prises pour garantir la sécurité des personnes, des biens ou des opérations. Dans le contexte du transport, et plus particulièrement de l'aviation, cela fait référence à toutes les procédures, équipements et comportements mis en place pour prévenir les incidents, protéger les passagers, l'équipage, et les infrastructures, et réagir de manière appropriée en cas d'urgence. Cela inclut toute exigence légale à respecter afin de réduire les risques pour la sécurité des passagers, y compris les décisions en matière de sécurité qui relèvent du pilote de l'aéronef ou qui sont prises conformément au système de gestion de la sécurité au sens du paragraphe 101.01(1) du Règlement de l'aviation canadien, à l'exception de la maintenance planifiée effectuée conformément aux exigences légales.

« **Obstacle** » Un obstacle est toute barrière qui restreint l'accès, l'utilisation ou la jouissance des services de transport pour les personnes handicapées. Les obstacles peuvent prendre plusieurs formes, incluant mais non limitées à :

1. Physiques : Barrières structurales comme des escaliers sans rampes ou ascenseurs, des portes étroites, des trottoirs inaccessibles, ou des véhicules de transport non équipés pour accueillir des fauteuils roulants.
2. Architecturaux : Conceptions de bâtiments et d'infrastructures qui ne prennent pas en compte les besoins des personnes à mobilité réduite, comme des salles de bain non adaptées ou des stations de transport sans ascenseurs.

3. Technologiques : Absence de technologies d'assistance ou de communication adaptées, telles que les dispositifs de lecture d'écran pour les malvoyants, ou les systèmes de notification sonore pour les malentendants.
4. Attitudinaux : Préjugés, comportements discriminatoires ou manque de formation du personnel qui peuvent entraver l'accès aux services de transport pour les personnes handicapées.

« **Origine** » désigne le premier point d'embarquement du voyage tel qu'il est indiqué sur le billet.

« **Passager** » désigne toute personne, à l'exception des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée à bord d'un aéronef, avec l'assentiment du transporteur, en vertu d'un contrat valide de service de transport.

« **Personne ayant une déficience** » désigne toute personne qui, en raison d'une déficience locomotrice, sensorielle, intellectuelle ou autre, ou de problèmes de santé mentale, nécessite la prestation de services ou d'assistance qui ne sont pas normalement offerts par le transporteur pour répondre aux besoins liés à sa déficience.

« **Personne de soutien** » Une personne de soutien est un individu qui accompagne une personne ayant un handicap pour lui fournir l'assistance nécessaire en matière de mobilité, de communication, de soins personnels ou de besoins médicaux durant le transport. La présence de cette personne est essentielle pour assurer la sécurité et le bien-être du passager handicapé.

« **Personne handicapée** » Une personne handicapée est une personne ayant une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou une limitation fonctionnelle, qui limite sa capacité de manière temporaire ou permanente à accomplir des activités ou à participer à des activités quotidiennes.

« **Petit transporteur assujetti au RPPA** » Transporteur qui n'est pas un gros transporteur assujetti au RPPA. Il est entendu qu'un petit transporteur assujetti au RPPA est un transporteur qui n'a pas transporté un total de deux millions de passagers ou plus, dans le monde, au cours de chacune des deux années civiles précédentes. Pour l'application du RPPA, le petit transporteur a, envers les passagers qu'il transporte pour le compte d'un gros transporteur assujetti au RPPA dans le cadre d'une entente commerciale avec celui-ci, les mêmes obligations que le gros transporteur assujetti au RPPA.

« **Petit transporteur non assujetti au RTAPH** » Transporteur qui n'est pas un gros transporteur assujetti au RTAPH. Il est entendu qu'un petit transporteur non assujetti au RTAPH est un transporteur qui n'a pas transporté un million de passagers ou plus, dans le monde, au cours de chacune des deux années civiles précédentes.

« **Point de correspondance** » désigne le point où le passager change d'aéronef.

« **Rangée de sièges** » Sièges passagers qui sont côte à côte. La présente définition exclut les sièges passagers qui se trouvent de l'autre côté du couloir.

« **Refus d'embarquement** » Situation qui se produit lorsqu'un passager ne peut pas occuper un siège sur un vol parce que le nombre de sièges pouvant être occupés est inférieur au nombre de passagers qui se sont enregistrés à l'heure requise, qui possèdent une réservation confirmée et des documents de voyage valides, et qui sont présents à la porte d'embarquement à l'heure prévue pour leur embarquement.

« **Refus de transport** » Situation qui se produit lorsque, même si un passager détient un billet valide, le transporteur ne l'acheminera pas ou, le cas échéant, le fera débarquer à n'importe quel endroit du trajet pour l'une ou l'autre des raisons énoncées à la règle 105, Refus de transport.

« **Remboursement involontaire** » désigne le remboursement d'un billet inutilisé, ou d'une partie de celui-ci, ou d'un bon pour services divers inutilisé, parce que le transporteur a annulé un vol, a omis d'exploiter un vol conformément à l'horaire, a omis d'arrêter à un point où le passager est censé faire escale, a entraîné une correspondance manquée, étant incapable d'offrir la place confirmée au préalable, substituant un différent type d'équipement ou une différente classe de service, ou a refusé le transport en raison d'exigences de sécurité ou de droit ou de l'état ou de la conduite du passager.

« **Remboursement volontaire** » désigne le remboursement d'un billet inutilisé, ou partiellement utilisé, ou d'un bon pour services divers inutilisé pour des raisons autres que celles mentionnées dans la définition d'un remboursement involontaire.

« **Renseignements personnels** » désigne tout renseignement concernant un individu identifiable, à l'exclusion du nom et du titre d'un employé d'une organisation et des adresse et numéro de téléphone de son lieu de travail.

« **Réservation** » désigne un document papier ou électronique, indiquant qu'un passager détient une place sur un vol donné. La réservation comporte la date et les heures du voyage, le numéro de vol et la classe de service fourni au passager.

« **retard sur l'aire de trafic** » Se produit lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic après la fermeture des portes de l'aéronef en prévision du décollage ou après l'atterrissage.

« **RPPA** » *Règlement sur la protection des passagers aériens.*

« **RTA** » *Règlement sur les transports aériens.*

« **RTAPH** » *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées.*

« **Situations indépendantes de la volonté du transporteur** » Notamment :

- une guerre ou une situation d'instabilité politique;

- un acte illégal ou un acte de sabotage;
- des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef;
- des instructions du contrôle de la circulation aérienne;
- un *NOTAM*, (*Notice to Airmen* – avis aux aviateurs), au sens du paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*;
- une menace à la sûreté;
- des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport;
- une urgence médicale;
- une collision avec un animal sauvage;
- un conflit de travail chez le transporteur, un fournisseur de services essentiels comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;
- un défaut de fabrication de l'aéronef qui réduit la sécurité des passagers, découvert par le fabricant de l'aéronef ou par une autorité compétente;
- une instruction ou un ordre de tout représentant d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'un responsable de la sûreté d'un aéroport.

« **Solution de rechange au transport** » désigne un vol (ou des vols) exploité(s) par le même transporteur ou un vol (ou des vols) exploité(s) par un autre transporteur, ou autre solution de transport tel que train, autobus ou traversier.

« **Surréservation/survente** » désigne le résultat de la vente d'un nombre de sièges supérieur au nombre de sièges disponibles sur un vol.

« **Tarif** » Barème des prix, des taux, des frais et autres conditions de transport applicables à la prestation d'un service aérien et des services connexes.

« **Tarif normal** » désigne le tarif le plus élevé établi pour un service de première classe, de classe affaires ou de classe économique durant la période d'applicabilité.

« **Tarif spécial** » désigne tout tarif autre que le tarif normal.

« **Trafic** » désigne le transport aérien de passagers et de marchandises.

« **Transport aérien comparable** » désigne une solution semblable de transport offerte par le transporteur sans frais supplémentaires pour le passager en remplacement des réservations initiales de vol du passager.

« **Transport intérieur** » transport aérien offert soit à l'intérieur du Canada, soit entre un point qui y est situé et un point qui lui est extérieur sans pour autant faire partie du territoire d'un autre pays.

« **Transporteur** » désigne Air Liaison inc

« **Vol affecté** » désigne un vol affecté par une irrégularité des horaires.

« **Voyage circulaire** » désigne tout voyage qui emprunte un itinéraire continu et indirect, dont la destination finale est le point d'origine, mais qui inclut plus d'une escale.

Règle 5 : Application du tarif

(A) Généralités

1. Le présent tarif s'applique au transport de passagers et de leurs bagages à bord d'aéronefs exploités pour Air Liaison par des fournisseurs d'aéronefs dûment licenciés auprès de l'Office des transports du Canada.
2. Avec l'approbation de l'Office, le transporteur peut conclure des accords de partage de codes avec d'autres transporteurs. Ces accords lui permettront de commercialiser, sous son propre nom, les vols exploités par un autre transporteur. Lorsque c'est le cas, le présent tarif s'applique alors au transport des passagers et de leurs bagages pour tous les vols exploités par d'autres transporteurs mais commercialisés et vendus par Air Liaison.
3. Le transport aérien sera assujéti aux règles, aux taux, aux prix et aux frais, publiés ou mentionnés dans le présent tarif, en vigueur à la date à laquelle le billet est émis.
4. À moins qu'il ne soit indiqué autrement dans la règle tarifaire régissant un code de base relatif au prix applicable au transport acheté par le passager, les règles générales contenues dans le présent tarif s'appliqueront.
5. Le contenu du présent tarif constitue le contrat entre le transporteur et le passager. En cas de conflit entre le présent tarif et tout autre document émis ou affiché par le transporteur, le présent tarif prévaudra.
6. Aucun mandataire, employé ou représentant du transporteur n'a le pouvoir de modifier quelque disposition que ce soit du présent tarif, ou d'y renoncer.
7. Les règles, les règlements et les conditions de transport du transporteur indiqués dans le présent tarif peuvent être modifiés sans préavis seulement si cela est nécessaire, aux termes des lois, des règlements gouvernementaux, des ordonnances et des exigences.
8. Le transporteur sera chargé d'assurer le transport sur son propre réseau seulement, y compris les services offerts par l'intermédiaire d'accords de partage de codes en vertu desquels le vol est exploité par un autre transporteur.

(B) Transport gratuit

Le transporteur se réserve le droit de ne pas appliquer une partie ou l'ensemble du présent tarif en ce qui concerne le transport gratuit indiqué dans le présent tarif.

(C) Recours du passager

Toute indemnisation offerte aux passagers est indiquée dans le présent tarif, et est assujettie aux règlements gouvernementaux applicables.

En cas de différend avec le transporteur aérien, le passager devrait, comme premier recours, essayer de régler le problème directement avec le transporteur. Si le passager a tenté de régler une plainte avec le transporteur et n'est pas satisfait du résultat, le passager peut déposer sa cause directement auprès de l'Office des transports du Canada ou du tribunal approprié, au choix du passager.

Règle 7 : Protection des renseignements personnels

(A) Responsabilité

Le transporteur est responsable des renseignements personnels dont il a la gestion.

Le transporteur doit, par voie contractuelle, veiller à ce que les renseignements personnels du passager soient protégés lorsqu'un fournisseur tiers est utilisé pour effectuer des services au nom du transporteur, y compris, mais sans s'y limiter, les services ayant trait à la technologie de l'information, au traitement et au stockage des données, à la recherche, au marketing, à la réalisation de sondages et aux relations avec la clientèle. Dans certains cas, ces fournisseurs de services tiers peuvent être situés à l'extérieur du Canada et peuvent devoir communiquer les renseignements aux autorités gouvernementales de ces pays.

Si le passager a des questions concernant la politique du transporteur en matière de protection des renseignements personnels ou s'il a des préoccupations à l'égard du traitement par le transporteur des renseignements personnels, il peut communiquer avec le transporteur aux coordonnées suivantes : 607, 6ème Avenue de l'aéroport, Québec, (QC), G2G 2T4; Téléphone: 418-877-0033 # 226; info@airliaison.ca

Remarque au transporteur : Le transporteur doit se conformer aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) lorsqu'il traite et protège les renseignements personnels des passagers. En vertu de la LPRPDE, le transporteur doit désigner une ou des personnes qui devront s'assurer que ce dernier se conforme à sa politique en matière de protection de la vie privée. Les coordonnées de la ou des personnes désignées doivent être indiquées dans ce paragraphe ainsi que dans les paragraphes 7 (I) et (J) de cette règle. On peut consulter la LPRPDE à l'adresse <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/>. Les questions concernant la

LPRPDE ou les questions générales en matière de protection de la vie privée peuvent également être envoyées au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (http://www.priv.gc.ca/index_f.asp).

(B) Détermination des fins de la collecte de renseignements

Lorsqu'un passager achète un billet d'avion ou réserve une place à bord d'un vol, ou lorsqu'un tiers le fait au nom du passager, le transporteur exigera que certains renseignements personnels relatifs au passager soient fournis pour conclure la transaction. Ces renseignements peuvent comprendre le nom, le sexe, l'adresse, l'adresse de courriel et le numéro de téléphone du passager, ainsi que les renseignements relatifs au mode de paiement du passager. Ces renseignements sont requis pour identifier le passager, afin de communiquer avec lui, et pour conclure le processus d'achat.

Renseignements requis par les autorités gouvernementales

Il peut y avoir des situations où les autorités gouvernementales exigent que les transporteurs recueillent, utilisent ou communiquent les renseignements personnels d'un passager, à l'insu de ce dernier et sans son consentement. Les renseignements que les transporteurs doivent recueillir qui sont exigés par les autorités gouvernementales, en raison du lieu d'embarquement et de la destination du passager, peuvent comprendre : le nom au complet du passager; la date de naissance; la citoyenneté; le sexe; le numéro de passeport et le pays de délivrance; le numéro de visa; le numéro de carte de résident permanent; le moyen utilisé par le passager pour payer son vol; les renseignements sur la manière dont le vol a été réservé; et tout autre renseignement personnel recueilli par le transporteur comme il est énoncé dans la présente politique ou comme il est exigé par une telle autorité gouvernementale.

Renseignements recueillis pour des services supplémentaires ou à des fins de marketing et à des fins connexes

Lorsqu'un transporteur reçoit une demande de services supplémentaires, comme la fourniture de repas spéciaux et la prestation de services d'oxygène ou de civière, l'accommodement pour les passagers ayant une déficience, la surveillance des mineurs non accompagnés, etc., le transporteur peut recueillir des renseignements personnels supplémentaires qui n'auraient pas été autrement nécessaires.

Les renseignements personnels recueillis des passagers peuvent également être utilisés à des fins de marketing et à des fins connexes.

Remarque au transporteur : En vertu de la LPRPDE, le transporteur doit indiquer comment un passager peut refuser que ses renseignements personnels soient potentiellement utilisés à des fins de marketing et à des fins connexes.

(C) Consentement

Le transporteur recueillera, utilisera et communiquera les renseignements personnels du passager au su et avec le consentement du passager, à moins que la loi ne le prévoit ou ne l'autorise autrement. Avant de recueillir les renseignements personnels, le transporteur déterminera les fins auxquelles les renseignements personnels seront recueillis, utilisés et communiqués, et il en établira les limites.

Habituellement, le transporteur recueillera les renseignements personnels du passager, et les utilisera et les communiquera s'il a obtenu le consentement du passager ou d'une personne au nom du passager.

Si le transporteur détermine une nouvelle fin pour utiliser ou communiquer les renseignements personnels du passager, à moins que la loi ne le prévoit autrement, le transporteur communiquera avec le passager pour obtenir son consentement pour la nouvelle utilisation ou communication. Le transporteur peut se servir des coordonnées du passager, y compris l'adresse de courriel du passager, pour communiquer avec lui.

Remarque au transporteur : En vertu de la LPRPDE, le transporteur doit indiquer la manière dont il informera le passager et obtiendra son consentement pour recueillir, utiliser et communiquer les renseignements du passager.

Le consentement peut revêtir différentes formes, par exemple :

- (a) on peut se servir d'un formulaire de demande de renseignements pour obtenir le consentement, recueillir des renseignements et informer le passager de l'utilisation qui sera faite des renseignements. En remplissant le formulaire et en le signant, le passager donne son consentement à la collecte de renseignements et aux utilisations précisés de ces renseignements;
- (b) on peut prévoir une case où le passager pourra indiquer en cochant qu'il refuse que son nom et son adresse soient communiqués à des tiers. Si le passager ne coche pas la case, il sera présumé qu'il consent à ce que ses renseignements soient communiqués à des tiers;
- (c) le consentement peut être donné de vive voix au transporteur lorsque les renseignements sont recueillis par téléphone; ou
- (d) le consentement peut être donné au transporteur au moment où le produit ou le service est utilisé.

Il peut exister certaines circonstances où il est possible de recueillir, d'utiliser et de communiquer des renseignements à l'insu du passager et sans son consentement. Par exemple, pour des raisons d'ordre juridique ou médical ou pour des raisons de sécurité, il peut être impossible ou peu réaliste d'obtenir le consentement du passager. Lorsqu'on

recueil des renseignements aux fins du contrôle d'application de la loi, de la détection d'une fraude ou de sa prévention, on peut aller à l'encontre du but visé si on cherche à obtenir le consentement du passager. Il peut être impossible ou inopportun de chercher à obtenir le consentement d'un mineur, d'une personne gravement malade ou qui a des problèmes de santé mentale.

Retrait du consentement

Un passager peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve de restrictions prévues par une loi ou un contrat et d'un préavis raisonnable. Le transporteur informera le passager des conséquences d'un tel retrait.

Remarque au transporteur : En vertu de la LPRPDE, le transporteur doit indiquer la manière dont un passager peut retirer son consentement.

Réservations et modifications de réservations effectuées par un tiers

Si un tiers, y compris un membre de la famille, un ami ou un collègue de travail, essaie de faire une réservation au nom d'un passager, ce tiers peut devoir fournir au transporteur les mêmes renseignements personnels que le transporteur recueillerait normalement du passager lui-même afin de conclure la transaction. À moins que le transporteur n'en soit avisé autrement ou jusqu'à ce qu'il en soit avisé, le transporteur considère qu'un tel tiers a obtenu le consentement du passager et qu'il a son autorisation de fournir au transporteur ses renseignements personnels et de faire la réservation (et les modifications à cet égard) au nom du passager conformément à la politique en matière de protection de la vie privée du transporteur, laquelle est énoncée dans le présent tarif. Veuillez noter que la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels du passager par un tiers sont assujetties à l'interaction du passager avec le tiers ainsi qu'à toute pratique et politique en matière de protection de la vie privée applicable que le tiers peut avoir.

Si un tiers qui a réservé le vol actuel du passager ou un autre service de voyage, ou encore qui a le nom au complet du passager et le numéro de réservation de ce dernier, communique avec le transporteur et cherche à obtenir des renseignements sur la réservation du passager ou souhaite y apporter des modifications, le transporteur communiquera les renseignements relatifs à la réservation du passager. Le transporteur permettra également à un tel tiers d'apporter des modifications à la réservation du passager, car il conclura que le passager a donné au tiers son consentement pour le faire. Si le passager ne veut pas qu'un tiers puisse obtenir les renseignements relatifs à sa réservation ou y apporter des modifications, il ne devrait pas donner le numéro de réservation au tiers.

(D) Limitation de la collecte

Le transporteur ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées par le transporteur.

Les passagers qui ne souhaitent pas qu'on communique avec eux concernant des offres spéciales ou aux fins de marketing, de recherche et d'enquête, ou encore pour toute autre raison qui n'est pas directement liée à la prestation de services achetés pour un vol particulier, devraient informer le transporteur de leur préférence au moment d'effectuer la réservation.

(E) Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

Le passager doit être informé de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels, et doit y consentir. Si le transporteur utilise des renseignements personnels à de nouvelles fins, il doit le documenter, en informer le passager et obtenir une fois de plus le consentement du passager.

Le transporteur n'utilisera pas ou ne communiquera pas les renseignements personnels du passager à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que le passager n'y consente ou que la loi ne l'exige. Le passager devrait comprendre que les lois en matière de sécurité de plusieurs pays exigent que tous les transporteurs donnent aux organismes de contrôle frontalier accès aux renseignements sur les passagers. De ce fait, tout renseignement que possède le transporteur à propos d'un passager et de ses arrangements de voyage peut être communiqué aux autorités appropriées de tout pays figurant dans l'itinéraire du passager.

Les renseignements du passager sont conservés tant et aussi longtemps qu'ils sont nécessaires pour réaliser les fins auxquelles ils ont été recueillis ou que la loi l'exige. Après, les renseignements sont détruits, effacés ou dépersonnalisés.

Remarque au transporteur : En vertu de la LPRPDE, le transporteur devrait élaborer des lignes directrices en ce qui a trait à la conservation des renseignements personnels, y compris les durées minimales et maximales de conservation, et indiquer ces durées de conservation. Le transporteur peut aussi mentionner que le transporteur peut être assujéti à des exigences prévues par la loi en ce qui concerne les durées de conservation.

(F) Exactitude

Les renseignements personnels seront aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.

Le transporteur fournira les moyens de veiller à ce qu'un passager puisse mettre à jour, au besoin, ses renseignements personnels.

(G) Mesures de sécurité

Les renseignements personnels seront protégés par le transporteur au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

(H) Transparence

Le transporteur fera en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques relatives à la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à tout passager.

Remarque au transporteur : En vertu de la LPRPDE, un passager doit pouvoir obtenir les politiques et les pratiques du transporteur relatives à la gestion des renseignements personnels. Ces renseignements devront être rendus disponibles sous une forme généralement compréhensible et devront être rendus accessibles au passager sans efforts déraisonnables. Le transporteur peut inclure les coordonnées indiquées au paragraphe 7 (I) ci-dessous.

(I) Accès aux renseignements personnels

Un transporteur informera un passager qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui le concernent, de l'utilisation qui en est faite et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter. Il lui sera aussi possible de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et d'y faire apporter les corrections appropriées. Toute demande doit être envoyée aux coordonnées suivantes :

M. Nabil El Attar,
Gestionnaire des Opérations
607, 6ème Avenue de l'aéroport,
Québec G2G 2T4,
Téléphone: 418-877-0033 # 226
nabil.elattar@airliaison.ca

Toutes les demandes seront traitées dans un délai maximal de 30 jours.

Remarque au transporteur : En vertu de la LPRPDE, un passager doit pouvoir consulter ses renseignements personnels. Le transporteur devrait fournir les renseignements concernant la personne avec qui communiquer, le temps nécessaire pour répondre aux demandes et les supports de substitution offerts. (Les supports de substitution multiples servent de supplément aux produits traditionnels imprimés ou vidéos ou les remplacent, et peuvent satisfaire aux besoins en matière de communication des personnes ayant une déficience. Par exemple, les supports peuvent comprendre : les dispositifs de stockage de données ou les copies électroniques, les gros caractères, l'enregistrement audio et le braille.)

(J) Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes

Un passager pourra présenter une demande de renseignements ou déposer une plainte auprès du transporteur concernant le respect de ce dernier de ses pratiques de gestion des renseignements personnels. Les demandes de renseignements ou les plaintes peuvent être envoyées à la ou aux personnes désignées qui sont responsables de veiller à ce que le transporteur respecte les principes à l'adresse suivante :

M. Nabil El Attar,
Gestionnaire des Opérations
607, 6ème Avenue de l'aéroport,
Québec G2G 2T4,
Téléphone: 418-877-0033 # 226
nabil.elattar@airliaison.ca

Remarque au transporteur : En vertu de la LPRPDE, les transporteurs sont tenus de recevoir les demandes de renseignements et les plaintes en matière de protection de la vie privée, et d'y répondre. En conséquence, le transporteur doit avoir des procédures établies pour traiter de telles demandes de renseignements et de telles plaintes. Les procédures relatives aux demandes de renseignements et aux plaintes devraient être accessibles et simples à utiliser. Il n'est pas nécessaire que le transporteur explique en détail ces procédures dans ce tarif. Le transporteur doit, toutefois, indiquer les coordonnées de l'endroit où une plainte peut être déposée.

Partie II



Gurms / Creative Commons

Avant le départ

Partie II – Avant le départ

Règle 10 : Application des prix et des frais

(A) Généralités

Les prix applicables sont ceux qui sont publiés par le transporteur ou en son nom. Si les prix ne sont pas publiés, ils seront établis conformément au tarif du transporteur.

Les prix et les frais s'appliqueront seulement au transport aérien entre les points indiqués sur le billet. Les dispositions relatives aux services de transfert par voie terrestre, à moins d'indication contraire à la règle 85, Services de transfert par voie terrestre, seront prises par le passager, à ses frais, et ne sont pas assujetties aux modalités du présent tarif.

(B) Prix en vigueur

1. Sous réserve des exigences gouvernementales et du présent tarif :

(a) Le prix applicable est le prix en vigueur à la date à laquelle le billet est émis.

En cas d'augmentation du prix et des frais ou de conditions de transport plus restrictives entre la date d'émission du billet et la date du vol, aucun coût supplémentaire ne sera exigé et aucune condition plus restrictive ne sera imposée à l'égard du transport (y compris celui des bagages), sous réserve de ce qui suit :

- (i) Le billet est émis et la réservation est confirmée pour un vol en partance du Canada, selon le prix et les frais applicables à la date d'émission du billet pour la date de départ;
- (ii) La réservation confirmée du billet n'est pas modifiée à la demande du passager. Si le passager demande une modification de la réservation du billet, il devra alors payer la différence de prix ou être assujetti à des conditions plus restrictives imposées à la suite de la modification;
- (iii) La vente est conclue au Canada.

Si, une fois que le billet a été émis, une baisse du prix et des frais applicables au transport prévu par le billet entre en vigueur, aucun remboursement du prix initial, en tout ou en partie, ne sera autorisé, à moins d'indication contraire dans la règle pertinente relative aux prix.

(b) Applicable à tout autre transport non énoncé au paragraphe 1.(a) susmentionné :

Le prix applicable est le prix en vigueur au début du transport, tel qu'il est indiqué pour le premier tronçon de vol d'un billet.

Si, une fois que le billet a été émis, mais avant que toute partie de celui-ci n'ait été utilisée, une augmentation ou une baisse du prix ou des frais applicables au transport prévu par le billet entre en vigueur, le montant complet de la différence peut être perçu auprès du passager ou lui être remboursé, selon le cas.

Lorsque le montant perçu n'est pas le prix applicable, la différence sera payée par le passager ou, selon le cas, remboursée par le transporteur, conformément au présent tarif.

(C) Itinéraire

1. Sauf disposition contraire dans le tarif du transporteur, chaque prix s'applique uniquement au transport qui emprunte l'itinéraire précisé pour ce prix. S'il y a plus d'un itinéraire possible, le passager, avant que son billet soit émis, peut indiquer l'itinéraire qu'il préfère. Si aucun itinéraire n'est précisé, le transporteur peut déterminer celui-ci. (Voir la règle 50, Itinéraires)
2. Lorsqu'un prix est établi à partir du point d'origine jusqu'au point où commence le voyage de retour, et que ce prix est inférieur au prix du transport jusqu'à un point intermédiaire en cours de route, le prix exigé doit être accru, au moins, jusqu'au prix minimum applicable au transport à tout point intermédiaire dont le coût est plus élevé.

(D) Taxes et frais

Tous les frais ou toutes les taxes imposées par le gouvernement ou un autre organisme responsable ou par l'exploitant d'un aéroport, s'appliquant à un passager ou découlant de l'utilisation par un passager de services ou d'installations, seront exigés en sus des prix et frais publiés et seront payés par le passager, sauf disposition contraire figurant au tarif du transporteur. (Voir la règle 15, Taxes)

(E) Devises des prix

1. Tous les prix et les frais sont exprimés en dollars canadiens

Règle 15 : Taxes

(A) Généralités

1. Les taxes imposées par les gouvernements sont payées par le passager, en sus du tarif publié ou construit.
2. Au moment de l'achat du billet, le transporteur donnera au passager des renseignements sur toutes les taxes indiquées sur le billet.
3. Les taxes seront indiquées séparément sur le billet.
4. Les conditions qui régissent l'imposition, la perception ou le remboursement des taxes sont établies par les autorités fiscales et seront toujours respectées. Par conséquent, le transporteur percevra un nouveau montant ou un montant plus élevé ou remboursera, en tout ou en partie, la taxe payée en fonction des conditions imposées par les autorités fiscales.

Règle 20 : Modes de paiement

(A) Généralités

Voici une liste des modes de paiement acceptés par le transporteur pour le paiement des billets et des services offerts par le transporteur :

1. argent comptant dans une devise acceptée par le transporteur;
2. carte de crédit;
3. carte de débit bancaire, lorsque les installations le permettent;
4. chèque certifié;
5. traite bancaire;
6. bon pour services divers;
7. documents commerciaux;
8. chèque de voyage;

Règle 25 : Devises du paiement

(A) Généralités

1. Les dispositions relatives aux devises sont assujetties aux règlements gouvernementaux ainsi qu'aux règlements sur les devises applicables.
2. Le paiement des billets sera fait en dollars canadiens, selon le prix en dollars canadiens, ou le prix équivalent dans d'autres monnaies, après conversion en monnaie canadienne, selon le cours acheteur des banques.

Règle 30 : Classes de service

(A) Tarif ÉNERGIE

1. Le tarif Énergie est disponible en tout temps.
2. Le tarif Énergie est remboursable et modifiable sans frais, incluant le changement de nom, jusqu'à 24 heures du départ. Dans les 24 heures précédant le départ, le billet est remboursable moyennant des frais de 75,00\$. Aucun changement n'est permis à moins de 4 HEURES du départ.
3. Le tarif Énergie est disponible pour tous les sièges de l'aéronef.

(B) Tarif ENCORE

1. Le tarif Encore est disponible si vous réservez plus de 2 jours avant le départ, SOUS RÉSERVE DE DISPONIBILITÉ.
2. Le tarif Encore est non remboursable mais réutilisable jusqu'à 1 an de sa date d'émission avec frais de 75,00\$. Les changements sont permis, incluant le changement de nom, avec un frais de 75,00\$, moyennant la différence tarifaire si applicable. Aucun changement n'est permis à moins de 4 HEURES du départ.
3. Le tarif Encore est disponible sur 70% des sièges de l'aéronef.

(C) Tarif BRAVO

1. Le tarif BRAVO est disponible si vous réservez plus de 7 jours avant le départ, SOUS RÉSERVE DE DISPONIBILITÉ.
2. Le tarif BRAVO est non remboursable et non réutilisable, des modifications seront permises jusqu'à 48 HEURES DU DÉPART moyennant un frais de 125,00\$ plus la différence tarifaire si applicable.
3. Le tarif BRAVO est disponible sur 30% des sièges de l'aéronef.

(D) Tarif AVENTURE

1. Le tarif Aventure est non remboursable et non créditable en cas d'annulation. Modifications permises avec frais de 75\$+tx par segment, par passager, jusqu'à 24h avant le vol, 2 sièges par vol seulement.

Règle 35 : Limites de capacité

(A) Généralités

1. La réservation d'une place sur un vol donné n'est valide qu'une fois que le transporteur a confirmé la disponibilité et l'attribution de la place et que le passager a payé le prix exigé et qu'un billet a été émis pour cette place.
2. Le transporteur peut limiter le nombre de passagers transportés, quel que soit le vol et le prix. Tous les prix ne sont pas nécessairement offerts pour tous les vols. Le nombre de places que le transporteur mettra à la disposition des passagers pour un vol donné est déterminé selon le bon jugement du transporteur quant au nombre total de passagers prévus pour chaque vol.

Règle 40 : Réservations

(A) Généralités

1. Une réservation de place pour un vol donné est valide lorsqu'elle est entrée dans le système électronique de réservations du transporteur et que la disponibilité et l'attribution de la place sont confirmées par l'obtention d'un code ou d'un numéro de confirmation qui authentifie la réservation.

2. Le transporteur n'émettra un billet que si la réservation est valide. Sous réserve d'un paiement ou d'un autre arrangement satisfaisant, et de la conformité du passager à l'heure limite d'enregistrement énoncée au paragraphe (F) ci-après, un billet sera émis au passager par le transporteur ou son mandataire, confirmant que le passager détient une place pour le(s) vol(s) indiqué(s) sur le billet. Le billet ne s'appliquera qu'aux points précisés sur le billet et les coupons de vol présentés.
3. Le passager qui détient un billet ouvert inutilisé ou une partie de ce billet ou un bon pour services divers pour un vol de correspondance, ou qui souhaite changer la date de sa réservation, n'aura pas de traitement préférentiel pour l'obtention d'une nouvelle réservation.

(B) Attribution des places

1. Le transporteur ne garantit aucunement l'**attribution** de places particulières dans l'aéronef.

(C) Annulation des réservations

Le transporteur annulera les réservations d'un passager :

1. pour se conformer à un règlement du gouvernement ;
2. pour se conformer à une demande du gouvernement aux fins de transport d'urgence ;
3. pour un cas de force majeure;
4. pour défaut de conformité du passager aux exigences relatives à l'enregistrement énoncées au paragraphe (F) ci-après.

Si un transporteur annule les réservations d'un passager en raison de (C) 1., 2. ou 3. ci-dessus, le passager peut se prévaloir des dispositions prévues à la règle 100, Droits des voyageurs (selon les Droits des voyageurs aériens Canada).

(D) Responsabilité du passager

Le passager doit arriver à l'aéroport suffisamment à l'avance pour remplir les formalités gouvernementales, d'enregistrement, d'autorisation de sécurité et de départ, tout en respectant les délais énoncés au paragraphe (F) ci-après. Le départ ne sera pas retardé pour un passager arrivé trop tard pour remplir les formalités nécessaires avant l'heure de départ prévue. Le transporteur ne sera pas tenu responsable des pertes subies ou des frais engagés en raison de la non-conformité du passager avec la présente disposition.

(E) Défaut d'occuper la place

Si le passager n'occupe pas la place qui lui a été réservée, et que le transporteur n'est pas avisé de l'annulation de cette réservation avant le départ du vol, le transporteur annulera toutes les réservations de vol de continuation ou de retour détenues par ce passager et n'aura pas d'autre responsabilité que celle de rembourser le billet du passager conformément à la règle tarifaire applicable et à la règle 125(C), Remboursements volontaires.

(F) Délais d'enregistrement

Vols	Délai d'enregistrement recommandé*	Délai d'enregistrement et de dépôt des bagages**	Délai d'arrivée à la porte d'embarquement***
Au Canada	45 minutes	45 minutes	45 minutes

Remarque : Si certaines circonstances exigent qu'un passager s'enregistre ou se présente à la porte d'embarquement avant les délais indiqués ci-dessus, les transporteurs devraient énoncer de telles circonstances et les délais connexes (par exemple, afin de permettre plus de temps qui pourrait être nécessaire à la préparation et à l'embarquement d'une personne ayant une déficience qui utilise un fauteuil roulant électrique dans certains aéroports).

* Délai d'enregistrement recommandé : Pour assurer que le passager dispose de suffisamment de temps pour s'enregistrer, déposer ses bagages enregistrés et franchir le contrôle de sûreté, les tableaux ci-dessus indiquent combien de temps avant le départ du vol le passager devrait s'enregistrer. Par exemple, si le vol du passager en partance de Québec quitte à 16 h, le transporteur recommande que le passager s'enregistre à 15 h 30 (30 minutes avant le vol).

** Délai d'enregistrement et de dépôt des bagages : Le passager doit s'être enregistré, avoir obtenu sa carte d'embarquement et avoir déposé tous ses bagages enregistrés au comptoir de dépôt de bagages dans les délais d'enregistrement précisés pour son vol. Par exemple, si le vol d'un passager à destination d'une ville canadienne quitte à 7 h, le passager doit obligatoirement avoir complété son enregistrement et déposé tous ses bagages enregistrés au comptoir au plus tard à 6 h 30 (30 minutes avant le vol).

*** Délai d'arrivée à la porte d'embarquement : Le passager doit arriver à la porte d'embarquement et être prêt à monter à bord avant la fin de ce délai. Par exemple, si le vol d'un passager entre Québec et Sept-Îles quitte à 11 h, le passager doit se présenter à la porte d'embarquement au plus tard à 10 h 50 (10 minutes avant le vol).

Si le passager ne respecte pas l'un des délais indiqués au tableau ci-dessus, le transporteur peut réattribuer la place pré réservée ou annuler la réservation, et il ne pourra peut-être pas transporter les bagages du passager. Le transporteur n'est pas responsable envers le passager des pertes subies ou des frais engagés en raison du défaut de ce dernier de se conformer à la présente disposition.

Remarque : Il est recommandé que le passager fournisse au transporteur ses coordonnées (adresse courriel ou numéros de téléphone) pour que le transporteur puisse communiquer avec lui, si nécessaire, avant le départ ou à un point quelconque de

l'itinéraire. Le transporteur a l'obligation de faire des efforts raisonnables pour informer ses passagers de tout retard ou changement à l'horaire. (Voir la règle 90(B)4.)

Règle 50 : Itinéraires

(A) Application

1. Un prix s'applique uniquement au transport qui emprunte l'itinéraire précisé pour ce tarif.
2. L'itinéraire emprunté peut passer par n'importe quelle ville nommée dans la grille d'itinéraires, sous réserve des restrictions applicables.
3. L'itinéraire applicable, en tout ou en partie, peut donner lieu à un voyage sans escale.
4. Un ou plusieurs points intermédiaires sur l'itinéraire peuvent être omis.
5. Tous les itinéraires s'appliquent dans les deux directions, sous réserve des restrictions applicables.

Règle 55 : Acceptation des bagages

(A) Application

Cette règle s'applique au transport des bagages par Air Liaison.

(B) Conditions générales d'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés

Le transporteur acceptera de transporter, à titre de bagages, les effets personnels nécessaires destinés à l'habillement, à l'usage, au confort et à la commodité du passager pendant son voyage, sous réserve des conditions suivantes :

1. Bagages enregistrés
 - a) Lorsque le transporteur prend possession des bagages enregistrés du passager, il émet une étiquette d'identification pour chacun des bagages enregistrés. Une partie de l'étiquette est fixée à chaque pièce de bagage et l'autre partie est remise au passager.
 - b) Les bagages enregistrés seront transportés à bord du même vol que celui du passager à moins qu'un retard ne le permette pas ou que le transporteur décide qu'il n'est pas pratique de procéder ainsi. En cas de retard, le transporteur prendra les mesures nécessaires pour informer le passager du statut de ses bagages, assurer le paiement des dépenses diverses du

passager et lui fournir un nécessaire de toilette au besoin. De plus, il veillera à livrer les bagages au passager dès que possible à moins que des lois applicables n'exigent la présence du passager aux fins de dédouanement.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience.

Voir les règles 70(E) et 71(F).

2. Bagages non enregistrés (bagages de cabine)

- a) Les bagages non enregistrés doivent respecter les limites de poids et de dimensions établies par le transporteur pour être acceptés à bord de l'aéronef.
- b) Les bagages non enregistrés doivent pouvoir être placés sous le siège directement devant le passager ou dans un compartiment fermé dans la cabine passagers de l'aéronef.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience.

Voir les règles 70(E) et 71(F).

- c) Les objets qui ne peuvent être transportés à titre de bagages enregistrés (comme des instruments de musique délicats), ne seront acceptés dans la cabine passagers de l'aéronef que si le transporteur en est informé à l'avance et qu'il a donné son accord. Le passager paiera des frais additionnels de 1.86\$CAN / LBS pour le transport de ces objets. Les passagers devraient communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour de plus amples renseignements sur les objets qui ne peuvent être transportés comme bagages enregistrés et qui seront seulement acceptés dans la cabine passagers de l'aéronef, avec l'accord préalable du transporteur.

(C) Franchise de bagages

Le passager a le droit d'emporter gratuitement des bagages enregistrés et non enregistrés, tel qu'il est indiqué et sous réserve des conditions et des limites établies dans les tableaux ci-dessous.

Bagages enregistrés et non enregistrés (bagages de cabine)

Type de service	Nombre maximal de bagages permis	Poids par bagage	Dimensions par bagage
Tarif ÉNERGIE	N/A	45 livres total par	N/A

		passager	
Tarif ENCORE	N/A	45 livres total par passager	N/A
Tarif BRAVO	N/A	45 livres total par passager	N/A

- a) Si le nombre, le poids ou les dimensions des bagages enregistrés ou des bagages non enregistrés dépassent les limites établies, le passager devra payer les frais d'excédent indiqués au tableau du paragraphe (E).

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience. Voir les règles 70(E) et 71(F).

- b) Le nom et les coordonnées du passager doivent être indiqués sur le bagage. Il est aussi recommandé que le nom et les coordonnées du passager soient indiqués à l'intérieur du bagage.

(D) Ramassage et livraison des bagages

1. Le passager a le droit de récupérer ses bagages rapidement.
2. Si le passager qui réclame le bagage enregistré ne peut identifier son bagage le transporteur doit obtenir une preuve satisfaisante de l'appartenance du bagage au passager en question avant de le lui remettre.
3. L'acceptation du bagage sans dépôt de plainte dans les délais énoncés à la règle 120(D) ou à la règle 121(C), par le passager est la preuve que le transporteur a livré le bagage en bon état et en conformité avec le présent tarif.

(E) Excédent de bagages

Le transporteur acceptera les bagages qui dépassent la limite de la franchise de bagages réserve de disponibilité de l'appareil et contre paiement des frais applicables. Les frais pour excédent de bagages doivent être payés avant le départ au comptoir d'enregistrement.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience. Voir les règles 70(E) et 71(F).

Excédent de bagages

Type de service	Poids excédentaire/hors	Frais par article
-----------------	-------------------------	-------------------

	format	
Tarif ÉNERGIE	3.74\$ + taxe/livre	N/A
Tarif ENCORE	3,74\$ +taxe/livre	N/A
Tarif BRAVO	3,74 + taxe/livre	N/A

(F) Déclaration d'une valeur excédentaire

Le passager peut, au moment où il s'enregistre pour un vol, déclarer une valeur qui excède les valeurs maximales applicables pour les bagages enregistrés et payer les frais supplémentaires au transporteur, au taux de 2,00\$ CAN pour chaque tranche de 100,00\$ CAN de frais supplémentaires jusqu'à un maximum de 1800,00\$ CAN.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience.

Voir les règles 70(E) et 71(F).

(G) Articles interdits à titre de bagages

Le transporteur refusera de transporter les articles suivants à titre de bagages :

1. Les articles dont le transport est interdit par les lois, les règlements ou les ordonnances des pays survolés, de départ et de destination.
2. Les articles susceptibles de mettre en danger l'aéronef, ou les personnes ou les biens à bord. Les articles interdits sont énumérés dans les Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et dans le Règlement sur les marchandises dangereuses de l'Association du transport aérien international (IATA).
3. Les articles qui ne devraient pas être transportés par voie aérienne, de l'avis du transporteur, en raison de leur poids, de leurs dimensions ou de leur nature, par exemple, articles fragiles ou denrées périssables.
4. Les animaux vivants sauf ceux qui sont prévus à la règle 75, Acceptation des animaux (animaux aidants et animaux de compagnie).
5. Les armes à feu et les munitions autres que pour la chasse ou le sport sont interdites à titre de bagages. Les armes à feu et les munitions pour la chasse ou le sport seront acceptées à titre de bagages enregistrés à condition que les armes à feu soient déchargées et convenablement emballées et que le dispositif de verrouillage soit enclenché. Le transport des munitions est assujéti aux règlements de l'OACI et de l'IATA mentionnés au paragraphe 2. ci-dessus.

6. Les armes comme les armes à feu, les épées, les couteaux et autres articles semblables d'époque peuvent être acceptés à titre de bagages enregistrés, selon le jugement du transporteur, s'ils sont emballés convenablement.
7. Le passager ne doit pas inclure dans les bagages enregistrés les articles suivants : articles fragiles ou denrées périssables, argent, bijoux, métaux précieux, argenterie, titres négociables, titres de placement, ou autre objet de valeur, documents commerciaux, échantillons, passeports et autres documents d'identification.

(H) Droit de refus de transport de bagages

1. Le transporteur qui découvre dans les bagages enregistrés un article interdit mentionné au paragraphe (G) susmentionné, et qui n'est pas averti à l'avance que le passager souhaite transporter un tel article dans ses bagages, refusera cet article.
2. Le transporteur refusera, à sa discrétion exclusive, de transporter tout bagage en raison de la nature, de la taille ou du poids de celui-ci.
3. À moins que des dispositions aient été prises au préalable avec le transporteur, celui-ci peut transporter ultérieurement les bagages qui dépassent la franchise de bagages.
4. Le transporteur refusera de transporter des bagages enregistrés qui, selon lui, ne sont pas emballés de façon convenable ou sécuritaire dans des valises ou des conteneurs appropriés.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience.

Voir les règles 70(E) et 71(F).

(I) Droit de fouille

Le transporteur peut demander au passager la permission de le fouiller, ainsi que les bagages de ce passager. Il peut fouiller les bagages du passager en l'absence de ce dernier. Le but d'une fouille est d'assurer la sûreté et la sécurité de l'aéronef et des passagers et de déterminer si les passagers sont en possession de bagages contenant des articles mentionnés au paragraphe (G) susmentionné ou d'armes ou de munitions qui n'ont pas été présentées au transporteur. Si un passager refuse la fouille, le transporteur peut refuser de transporter le passager ou ses bagages.

Partie III



À l'aéroport/durant le voyage

Partie III – À l’aéroport/durant le voyage

Règle 60 : Acceptation des enfants aux fins de transport

(A) Généralités

1. Les bébés et les enfants de moins de 12 ans, s'ils sont accompagnés, dans la même cabine, d'un passager âgé d'au moins 12 ans, seront acceptés aux fins de transport.
2. Les personnes auxquelles le soin des enfants et des bébés a été confié doivent être capables de s'acquitter de cette tâche.

Bébés

1. Les bébés de moins de deux ans à la date du voyage n'ont pas besoin de siège.
2. Pour les voyages au Canada les bébés de moins de deux ans n'ont pas besoin d'un billet.
3. Un seul bébé de moins de deux ans peut être assis sur les genoux du passager qui l'accompagne et qui est âgé d'au moins 12 ans.
4. Aucun passager ne sera responsable de plus d'un bébé, que celui-ci soit tenu sur les genoux du passager qui l'accompagne ou qu'une place ait été achetée pour le bébé installé dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé (siège d'auto).
5. Le bébé de moins de deux ans à la date du départ, qui passe le cap de son deuxième anniversaire au cours d'une correspondance ou d'un retour, aura besoin d'un siège acheté au prix applicable pour le vol de correspondance ou de retour.
6. Le bébé de moins de deux ans qui occupe un siège doit être convenablement installé dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé par Transports Canada.

Enfants

1. Tous les enfants âgés de deux ans et plus doivent avoir un billet et se voir attribuer un siège.
2. Tous les enfants, âgés d'au moins 12 ans, peuvent voyager sans être accompagnés ni supervisés et ils paieront le prix applicable (tarif adulte).

3. Tous les enfants, âgés d'au moins 12 ans, peuvent accompagner des bébés ou des enfants et ils sont considérés comme des adultes aux fins du voyage et ils paieront le prix applicable (tarif adulte).

(B) Acceptation des bébés et des enfants

Âge	Accepté	Conditions
5 jours à 23 mois (bébé)	Oui	Un seul bébé est accepté aux fins de transport par passager adulte. Le bébé peut voyager gratuitement s'il est assis sur les genoux de l'adulte qui l'accompagne. Le bébé pour qui une place a été achetée doit être correctement installé dans un dispositif de retenue approuvé pour enfant et le prix applicable devra être payé.
2 à 11 ans (enfant)	Oui	Ce passager est considéré comme un enfant aux fins du transport aérien et il paiera le prix applicable (tarif enfant), si disponible, lorsqu'il est accompagné d'un passager, qui est âgé d'au moins 12 ans et qui détient un billet, pour toute la durée du voyage. Ce passager doit être supervisé par un passager âgé d'au moins 12 ans ou il doit avoir recours au service d'accompagnement de mineurs du transporteur. (Voir la règle 65, Mineurs non accompagnés.) L'utilisation d'un dispositif de retenue approuvé pour enfant est facultative pour les enfants âgés d'au moins deux ans.
12 ans et plus	Oui	Ce passager est considéré comme un adulte aux fins du transport aérien et il paiera le prix applicable (tarif adulte). Ce passager peut voyager sans être accompagné ni supervisé. En outre, il peut accompagner des bébés ou des enfants âgés de 5 jours à 11 ans.

(C) Documentation

1. Pour les voyages au Canada, les passagers de moins de 18 ans doivent avoir avec eux des pièces d'identité telles que leur passeport, l'original de leur acte de naissance ou une pièce d'identité qui n'est pas délivrée par le gouvernement (par exemple, une carte d'étudiant).

2. En plus de ce qui précède, le transporteur peut exiger la présentation des documents suivants lorsque des enfants sont accompagnés par un adulte :
- (a) des documents établissant la garde légale;
 - (b) une lettre de consentement parental autorisant l'enfant à voyager;
 - (c) un certificat de décès si l'un de ses parents est décédé;
 - (d) tout autre document requis par le pays de destination.

(D) Mineurs non accompagnés

Pour des renseignements complets sur les mineurs qui voyagent non accompagnés, consulter la règle 65.

(E) Attribution de sièges aux enfants de moins de quatorze ans

- **22 (1)** Pour faciliter l'attribution aux enfants de moins de quatorze ans d'un siège à proximité du siège d'un parent ou d'un tuteur conformément au paragraphe (2), le transporteur, sans frais supplémentaires :
 - a)** attribue à un enfant de moins de quatorze ans, avant l'enregistrement, un siège à proximité du siège d'un parent ou d'un tuteur;
 - b)** lorsqu'il n'attribue pas de sièges conformément à l'alinéa a), prend les mesures suivantes :
 - (i)** il avise les passagers, avant l'enregistrement, qu'il facilitera l'attribution aux enfants de sièges à proximité du siège d'un parent ou d'un tuteur sans frais supplémentaires au moment de l'enregistrement ou à la porte d'embarquement,
 - (ii)** il attribue les sièges au moment de l'enregistrement, si possible,
 - (iii)** si l'attribution des sièges au moment de l'enregistrement est impossible, il demande si quelqu'un se porte volontaire pour changer de siège au moment de l'embarquement,
 - (iv)** si aucun passager ne se porte volontaire pour changer de siège au moment de l'embarquement, il demande de nouveau si quelqu'un se porte volontaire pour changer de siège avant le décollage.
- **Note marginale : Proximité du siège d'un adulte**

(2) Le transporteur facilite l'attribution des sièges aux enfants de moins de quatorze ans, sans frais supplémentaires, de la façon suivante :

- **a)** il attribue aux enfants de quatre ans et moins un siège adjacent au siège d'un parent ou d'un tuteur;
- **b)** il attribue aux enfants de cinq à onze ans un siège situé à au plus un siège de celui de leur parent ou tuteur dans la même rangée;
- **c)** il attribue aux enfants de douze et treize ans un siège dans une rangée située à au plus une rangée du siège de leur parent ou tuteur.

Note de l'OTC a se sujet :

- Les compagnies aériennes doivent, dès que possible et sans frais supplémentaires, prendre des mesures pour attribuer aux enfants de moins de 14 ans un siège à proximité d'un parent ou d'un tuteur. La distance dépendra de l'âge de l'enfant :
- si l'enfant a moins de 5 ans, son siège doit se trouver à côté de celui de son parent ou de son tuteur
- si l'enfant a entre 5 et 11 ans, son siège doit se trouver dans la même rangée que celui de son parent ou de son tuteur, mais ne pas en être séparé de plus d'un siège;
- si l'enfant a entre 12 et 13 ans, son siège ne doit pas être séparé de plus d'une rangée du siège de son parent ou de son tuteur.
- Guide de ressources
- Le Guide sur l'attribution de sièges aux enfants qui voyagent en avion avec un passager accompagnateur explique les mesures particulières que les compagnies aériennes assurant des services à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada doivent prendre pour faciliter, sans frais supplémentaires, l'attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans à proximité d'un parent ou d'un tuteur.
- Référence : Les obligations des compagnies aériennes en ce qui concerne l'attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans sont énoncées dans le Règlement sur la protection des passagers aériens.

Règle 65 : Mineurs non accompagnés

(A) Généralités

1. Aux fins de la présente règle, un « tuteur » est un parent ou un adulte qui a la responsabilité du bien-être d'un mineur.

2. Le transporteur offre un service de supervision appelé « service d'accompagnement de mineurs » destiné à tous les mineurs qui ont atteint l'âge minimal. Ce service est soit obligatoire, soit facultatif, selon l'âge du mineur.

(B) Restrictions relatives à l'âge

1. Les mineurs de moins de 2 ans ne sont pas admissibles au service d'accompagnement de mineurs, et ils doivent toujours être accompagnés d'une personne âgée d'au moins 12 lorsqu'ils voyagent. Le passager qui accompagne le mineur doit occuper un siège dans la même cabine que celui-ci.
2. Les mineurs âgés de 2 à 11 non accompagnés sont seulement acceptés, aux fins de transport aérien, s'ils utilisent le service d'accompagnement de mineurs décrit ci-dessous.
3. Les mineurs âgés de 12 à 18 ans au maximum, peuvent aussi avoir recours au service d'accompagnement de mineurs à la demande de leur tuteur. À noter toutefois que si un tuteur a recours au service d'accompagnement pour un mineur de cette tranche d'âge, toutes les restrictions relatives au voyage avec service d'accompagnement de mineurs s'appliqueront.

(C) Prix et frais

1. Les mineurs non accompagnés qui utilisent le service d'accompagnement de mineurs offert par le transporteur paieront le prix applicable (tarif adulte).
2. Des frais de 50,00 \$CAN par mineur s'appliqueront, dans chaque direction, aux utilisateurs du service d'accompagnement de mineurs.
3. Lorsque deux ou plusieurs mineurs voyagent ensemble, des frais pour une seule utilisation du service d'accompagnement de mineurs s'appliqueront, dans chaque direction.
4. Les frais ne sont pas remboursables et sont assujettis aux taxes applicables.

(D) Conditions d'application du service d'accompagnement de mineurs

1. Les dispositions relatives au service d'accompagnement de mineurs, notamment l'inscription d'un ou de plusieurs enfants, doivent être prises au moins 24 heures avant le départ.

2. Le mineur doit être amené à l'aéroport de départ par un tuteur qui demeurera avec celui-ci jusqu'à ce que le transporteur commence la supervision. Le tuteur doit remplir tous les documents requis, notamment fournir au transporteur une preuve satisfaisante que l'enfant sera accueilli à son débarquement à destination par un autre parent, un tuteur ou un adulte responsable. Ce dernier doit présenter une pièce d'identité avec photo pour que le personnel du transporteur puisse confirmer qu'il est la personne désignée pour accueillir le mineur.
3. Le tuteur doit demeurer à l'aéroport de départ jusqu'au départ de l'aéronef.
4. En cas d'urgence, le tuteur doit fournir au transporteur le nom et le numéro de téléphone d'une personne à joindre pendant la période d'accompagnement du mineur par le transporteur.
5. Les mineurs non accompagnés âgés de 2 à 18 ans ne seront pas acceptés si le vol pour lequel ils détiennent une réservation est susceptible de se terminer sans atteindre sa destination ou de passer outre à celle-ci.
6. Une fois le mineur confié au transporteur, celui-ci en assume la supervision jusqu'à ce que le mineur soit accueilli à destination par un tuteur qui peut confirmer au personnel du transporteur, au moyen d'une pièce d'identité avec photo, qu'il est la personne désignée pour accueillir le mineur.
7. Les réservations faites pour les mineurs non accompagnés doivent être confirmées. Les mineurs ne peuvent être en attente d'un vol.
8. Un mineur ayant des troubles médicaux ou une déficience peut ne pas être accepté aux fins de transport à titre de mineur non accompagné. Une autorisation médicale peut être requise pour tout service d'accompagnement de mineurs destiné à un enfant ayant des troubles médicaux ou une déficience.

Remarque : Pour les dispositions relatives à l'autorisation médicale, voir les règles 70 (C) ou 71 (C).

(E) Limites de responsabilité du transporteur

Sauf pour le service fourni expressément à un mineur non accompagné et visé par la présente règle, le transporteur n'assumera aucune responsabilité financière ou de tutelle à l'égard des mineurs non accompagnés, à part celles qui s'appliquent aux passagers adultes.

Règle 70 : Transport des personnes ayant une déficience – dispositions pour les aéronefs de 29 sièges passagers ou moins

(A) Acceptation de transport

Le transporteur fera tous les efforts afin de répondre aux besoins de la personne ayant une déficience et ne refusera pas le transport à la personne uniquement en raison de sa déficience. Dans l'éventualité d'un refus, le transporteur offrira une explication par écrit à la personne relativement au motif du refus au moment de ce refus.

(B) Acceptation de la déclaration d'autonomie

À l'exception des règles et des règlements liés à la sécurité, le transporteur acceptera la détermination d'une personne ayant une déficience ou de son représentant selon laquelle la personne est autonome. Une fois informé qu'une personne est « autonome », le transporteur ne refusera pas le transport à cette personne parce qu'elle n'est pas accompagnée par un préposé aux soins personnels ou parce que le transporteur croit qu'elle pourrait avoir besoin d'aide pour s'alimenter, utiliser les toilettes ou prendre des médicaments, soit des services qui ne sont pas normalement offerts par le transporteur.

Voir aussi la règle 105(A)6.(d), Refus de transport, État d'un passager, Autorisation médicale.

(C) Autorisation médicale

Le transporteur n'exigera pas automatiquement des personnes ayant une déficience une autorisation médicale comme condition de transport. Il peut exiger qu'une personne ayant une déficience obtienne une autorisation médicale s'il juge raisonnablement et de bonne foi que la sécurité ou le bien-être de cette personne, par rapport à des choses telles que l'assistance pour s'alimenter, utiliser les toilettes, ou celui des passagers est en jeu. Si un transporteur refuse de transporter un passager pour de telles raisons, il devra offrir une explication par écrit au moment du refus. Lorsqu'une autorisation médicale est requise, un transporteur peut évaluer la capacité de voyager d'une personne selon les renseignements ou les documents fournis par la personne ayant une déficience (comme une note du médecin ou du professionnel de la santé de la personne).

Voir aussi la règle 105(A)6.(d), Refus de transport, État d'un passager, Autorisation médicale.

(D) Sièges accessibles

Le transporteur offrira à une personne ayant une déficience le siège le plus accessible à bord de l'aéronef. Le transporteur discutera avec la personne afin de déterminer le siège qui est le plus accessible afin de répondre aux besoins spécifiques liés à la déficience. Pour des raisons de sécurité, certains sièges peuvent ne pas être disponibles. Les personnes ayant une déficience et leur accompagnateur, qui répondront aux besoins liés à la déficience des personnes, seront assis ensemble.

(E) Acceptation des aides à la mobilité

1. Le transporteur transporte les aides à la mobilité suivantes en tant que bagage prioritaire, de préférence dans la cabine :

- (a) un fauteuil roulant (sauf lorsque la configuration de l'aéronef ne permet pas le transport de cette aide à la mobilité);
- (b) une marchette, une canne, des béquilles ou des orthèses;
- (c) un dispositif qui aide à communiquer;
- (d) toute prothèse ou tout dispositif médical de petite taille.

Si possible, le transporteur permettra aux personnes ayant une déficience de garder avec elles à leur siège une des aides mentionnées à (b), (c) ou (d).

2. Lorsque la configuration de l'aéronef ne permet pas de transporter l'aide, le transporteur informera la personne ayant une déficience des autres arrangements de transport qu'elle peut prendre pour en assurer le transport ou pour voyager avec l'aide.
3. Dans le cas où l'aéronef est en mesure de transporter l'aide, le transporteur se charge de :
 - (a) démonter l'aide pour le transport – l'emballer si nécessaire – et la remonter à l'arrivée;
 - (b) retourner l'aide promptement à l'arrivée.
4. Lorsque les installations, le tarmac et les conditions météorologiques le permettent, le transporteur autorise l'utilisation d'un fauteuil roulant manuel pour atteindre :
 - (a) la porte d'embarquement;
 - (b) l'escalier de l'aéronef; ou

- (c) la porte de l'aéronef (pour un aéronef accessible au moyen d'un système d'embarquement).

Remarque : Pour les dispositions relatives aux limites de responsabilité touchant les aides à la mobilité perdues ou endommagées ou dont la livraison est retardée, consulter la règle 120(B)4., Aides à la mobilité, ou la règle 121(B)4., Aides à la mobilité.

(F) Acceptation des animaux aidants

Le transporteur acceptera de transporter, sans frais, un animal aidant qui accompagne une personne ayant une déficience, à condition que l'animal porte un harnais convenable et qu'il soit certifié par écrit qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants. Afin d'assurer le confort de tous les passagers, le personnel du transporteur déterminera, en consultation avec la personne ayant une déficience, où celle-ci et l'animal prendront place. Le transporteur attribuera à la personne un siège qui offre un espace suffisant pour elle-même et l'animal aidant. Le transporteur permettra également que l'animal aidant accompagne la personne à bord de l'aéronef et reste à ses pieds au siège passager. Si l'espace dans la rangée du siège passager est insuffisant, le transporteur permettra à l'animal aidant de rester dans un espace où la personne peut néanmoins exercer un contrôle sur lui.

Remarque : Pour les dispositions relatives aux limites de responsabilité touchant les animaux aidants, consulter la règle 120(B)4., Animaux aidants, ou la règle 121(B)4., Animaux aidants.

(G) Services à fournir

Au moment de la réservation

Lorsqu'une personne indique au moment de la réservation qu'elle a une déficience, le transporteur :

1. décrit l'équipement et les services qui sont disponibles afin d'accommoder les personnes ayant une déficience;
2. discute du niveau d'accessibilité et des limites de l'aéronef, du tarmac, des installations et de la disponibilité d'équipement d'embarquement pour les services disponibles afin d'accommoder les besoins de la personne ayant une déficience;
3. note et offre une confirmation écrite des services qui seront fournis, et ce le plus tôt possible après la réservation et avant le vol.

Au moment de voyager

1. Lorsqu'une demande de services est faite à l'avance, le transporteur tentera par tous les moyens de fournir les services suivants :
 - (a) assistance à l'enregistrement;
 - (b) assistance pour se rendre à l'aire d'embarquement;
 - (c) assistance à l'embarquement et au débarquement;
 - (d) assistance pour les bagages;
 - (e) assistance au transfert d'une aide à la mobilité ou vice versa;
 - (f) assistance au transfert d'un siège passager ou pour y prendre place;
 - (g) s'enquérir, de temps à autre après l'enregistrement, des besoins d'un passager qui ne peut se déplacer seul et lui prêter assistance lorsqu'il s'agit de services que le transporteur assure normalement;
 - (h) assistance limitée lors du service des boissons et des goûters, par exemple pour ouvrir des emballages et identifier des articles;
 - (i) l'assistance pour se rendre aux aires publiques ou à un représentant d'un autre transporteur;
 - (j) tout service supplémentaire pour répondre aux besoins d'une personne ayant une déficience.

Lors de l'embarquement et au débarquement

Le transporteur aidera, sur demande, les personnes ayant une déficience lors de l'embarquement et du débarquement au moyen d'équipement spécialisé. En dernier recours, on peut porter physiquement une personne ayant une déficience lors de l'embarquement et du débarquement, si les conditions suivantes s'appliquent :

1. des restrictions inhérentes à l'aéronef ou au tarmac empêchent l'utilisation de toute autre méthode d'embarquement ou de débarquement;
2. la personne ayant une déficience consent à être portée physiquement;
3. les porteurs peuvent porter la personne en toute sécurité.

(H) Embarquement et débarquement

Si une personne ayant une déficience demande de l'assistance pour embarquer ou prendre place à bord de l'aéronef ou pour ranger ses bagages de cabine, un transporteur

aérien permettra à cette personne, sur demande, de monter à bord de l'aéronef avant les autres passagers si le temps le permet. Le transporteur aérien peut également exiger, même en l'absence d'une demande, que la personne monte à bord de l'aéronef avant les autres passagers afin d'allouer suffisamment de temps au transporteur pour fournir l'assistance demandée.

Règle 75 : Acceptation des animaux (animaux aidants et animaux de compagnie)

Le transporteur acceptera de transporter des animaux sous réserve des conditions suivantes :

(A) Généralités

1. Des dispositions doivent être prises au préalable (48 heures) avec le transporteur pour qu'un animal soit accepté comme bagage de cabine ou bagage enregistré.
2. Le transporteur acceptera de transporter des animaux, notamment des animaux de compagnie, comme des chats et des chiens domestiques, des furets, des lapins et des oiseaux, à titre de bagage non enregistré (de cabine) ou de bagage enregistré, pourvu que l'animal soit accompagné d'un passager, conformément à la réglementation sur les animaux vivants de l'IATA.
3. L'animal doit être placé dans une cage propre et étanche, à l'épreuve des évasions ou dans un conteneur assez grand pour assurer le confort de l'animal. La cage ou le conteneur doit être approuvé par le transporteur.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux animaux aidants qui accompagnent des personnes ayant une déficience ou aux animaux de recherche et de sauvetage accompagnés par leur maître.

4. L'animal et son conteneur ne seront pas inclus dans la franchise de bagages. Les frais d'excédent de bagages applicables devront être payés par le passager.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux animaux aidants qui accompagnent des personnes ayant une déficience ou aux animaux de recherche et de sauvetage accompagnés par leur maître. Les animaux aidants seront transportés gratuitement (voir paragraphe (D) ci-après).

5. Le passager assume la responsabilité complète de l'animal. Avant que le transporteur accepte de transporter l'animal, le passager doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour obtenir des certificats de santé et de vaccination valides, des permis d'entrée et tout autre document requis par les pays, les états

ou les territoires de destination ou de transit. En l'absence de ces documents, le transporteur refusera de transporter l'animal.

6. Lorsque le voyage est assuré par plus d'un transporteur, le passager devrait vérifier la politique de chaque transporteur de son itinéraire et veiller à ce que les exigences de chaque transporteur soient satisfaites. En outre, il faut que chacun des transporteurs ait accepté de transporter l'animal à bord de son aéronef.

(B) Transport d'animaux à titre de bagage enregistré

1. Le nombre d'animaux transportés est limité par type d'aéronef.
2. En raison des conditions météorologiques, les animaux ne seront pas acceptés durant certaines périodes de l'année. Il est possible de communiquer avec le transporteur pour confirmer ces périodes.
3. Les dimensions du conteneur ou de la cage (longueur + largeur + hauteur) ne doivent pas dépasser 45 cm (18 po).
4. Le poids admissible combiné de l'animal et du conteneur ne doit pas dépasser 10kg (25 lb).
5. Si le poids ou les dimensions du conteneur ou de la cage dépassent les dimensions maximales et le poids maximal mentionnés à 4. et 5. Ci-dessus, le passager doit prendre des dispositions avec le service de fret du transporteur.
6. Pour le transport international, conformément à la disposition de la Convention applicable, lorsqu'un animal est accepté à titre de bagage enregistré, le transporteur est responsable des dommages en cas de perte, de blessures et de retard de livraison d'un animal, conformément à la règle 121, Limites de responsabilité.
7. Frais : Les frais pour le transport de l'animal et du conteneur ou de la cage à titre de bagage enregistré seront les suivants :

Frais pour le transport de l'animal et du conteneur ou de la cage sera fourni par téléphone ou sur place auprès de notre agent de comptoir.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux animaux aidants qui accompagnent des personnes ayant une déficience ou aux animaux de recherche et de sauvetage accompagnés par leur maître.

(C) Animaux en cabine

1. Un passager ne peut voyager avec plus d'un animal en cabine.
2. Le nombre d'animaux acceptés en cabine passagers est limité à 02 animaux par vol.
3. Les dimensions du conteneur ou de la cage (longueur + largeur + hauteur) de l'animal en cabine ne doivent pas dépasser 45 cm (18 po).
4. Le poids admissible combiné de l'animal et du conteneur ou de la cage en cabine ne doit pas dépasser 10kg (25 lb).
5. Le conteneur ou la cage doit être placé sous le siège directement devant le passager.
6. Le conteneur ou la cage de l'animal en cabine peut être transporté à titre de bagage non enregistré (bagage en cabine).
7. L'animal doit rester dans le conteneur ou la cage pendant toute la durée du voyage.
8. Si le poids ou les dimensions du conteneur ou la cage dépassent les dimensions maximales et le poids maximal mentionnés à 3. et 4. Ci-dessus, le passager devra assurer le transport de l'animal à titre de bagage enregistré.
9. Après l'embarquement, le transporteur peut demander à un passager accompagné d'un animal en cabine de changer de siège afin d'accommoder d'autres passagers.
10. Frais : Les frais pour le transport de l'animal (sauf les animaux aidants) et du conteneur ou de la cage dans la cabine passagers seront les suivants :

Frais pour le transport de l'animal et du conteneur ou de la cage sera fourni par téléphone ou sur place au près de notre agent de comptoir.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux animaux aidants qui accompagnent des personnes ayant une déficience ou aux animaux de recherche et de sauvetage accompagnés par leur maître.

(D) Animaux aidants

L'animal aidant d'une personne ayant une déficience sera autorisé à accompagner celle-ci en cabine à condition qu'un certificat ait été émis par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants attestant qu'il a été dressé par cet organisme. L'animal doit rester aux pieds du passager.

1. Le transporteur acceptera de transporter, sans frais, l'animal aidant d'une personne ayant une déficience. Cette personne aura droit à la pleine franchise de bagages.
2. Le transporteur déterminera, en consultation avec la personne ayant une déficience, où celle-ci et l'animal prendront place pour avoir suffisamment d'espace.

Voir aussi la règle 120(B)4., Animaux aidants ou la règle 121(B)4., Animaux aidants.

(E) Chiens de recherche et de sauvetage

Les chiens de recherche et de sauvetage qui portent un harnais convenable seront admis dans la cabine passagers de l'aéronef. L'animal doit rester aux pieds de son maître.

1. Le transporteur acceptera de transporter, sans frais, un chien de recherche et de sauvetage. Le maître qui transporte le chien de recherche et de sauvetage pendant qu'il est en service aura droit à la franchise de bagages normale.
2. Le transporteur déterminera, en consultation avec le maître du chien, où le maître et l'animal prendront place de façon à avoir suffisamment d'espace.

Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage et sécurité

(A) Généralités

1. Le passager est chargé d'obtenir tous les documents de voyage requis (passeports, certificats de santé, ou autres pièces d'identité nécessaires), y compris tous les documents des enfants qui sont accompagnés par le passager.
2. Le passager est chargé de se conformer à tous les règlements et à toutes les lois, les ordonnances, les demandes et les exigences en matière de voyage et de se conformer aux instructions des transporteurs concernés.

3. Le transporteur ne sera pas tenu responsable des conseils ou des renseignements fournis verbalement ou par écrit au passager, de bonne foi, à propos des documents de voyage nécessaires.
4. Le transporteur ne sera pas tenu responsable des conséquences subies par le passager qui a omis d'obtenir tous les documents de voyage requis ou de se conformer aux règlements, aux lois, aux ordonnances, aux demandes et aux exigences en matière de voyage des pays d'où il vient, qu'il traverse et où il souhaite se rendre.

(B) Documents de voyage

1. Avant le voyage, le passager doit être prêt à ce que le transporteur inspecte tous les documents de voyage requis.
2. Le transporteur aura le droit de faire des copies des documents de voyage présentés par le passager et de les conserver.
3. Tel qu'il est décrit à la règle 105, Refus de transport, le transporteur se réserve le droit de refuser le transport à tout passager qui ne présente pas les documents d'entrée, de sortie, de santé et tous les autres documents exigés au titre des lois, des règlements, des ordonnances, des demandes ou des exigences du Canada, ou au passager dont les documents ne semblent pas en règle.

(C) Inspection de sécurité

Le passager doit se soumettre à tous les contrôles de sécurité nécessaires effectués par des représentants du gouvernement ou de l'aéroport ou par le personnel du transporteur.

Règle 85 : Services de transfert par voie terrestre

(A) Généralités

1. Le transporteur n'assurera, n'exploitera ni ne fournira de services de transfert par voie terrestre entre les aéroports, ou entre les aéroports et les centres-villes.
2. Les services de transfert par voie terrestre sont exécutés par des entrepreneurs indépendants qui ne sont ni ne seront considérés comme les mandataires ou les employés d'un transporteur.
3. Un employé, un mandataire ou un représentant du transporteur qui aide un passager à prendre des dispositions pour se prévaloir de services de transfert par

voie terrestre ne tient pas le transporteur responsable des actes ou des omissions, le cas échéant, de l'entrepreneur indépendant.

Règle 90 : Irrégularités des horaires

(A) Application

La présente règle s'applique à tous les passagers, indépendamment du type de tarif de voyage.

(B) Généralités

1. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages à l'heure prévue à l'horaire.
2. Les heures indiquées dans les horaires ou ailleurs sont approximatives et leur respect n'est pas garanti. Le transporteur ne sera pas tenu responsable des erreurs ou des omissions dans les horaires ou autres tableaux des heures. Aucun employé, mandataire ou représentant du transporteur n'est autorisé à lier le transporteur par un énoncé ou un tableau indiquant les dates ou les heures de départ ou d'arrivée ou de l'exploitation d'un vol.
3. Le transporteur n'offrira pas de garantie et ne sera pas tenu responsable des annulations ou des modifications des heures de vol qui figurent sur les billets des passagers en cas de force majeure.
4. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour informer les passagers des retards et des changements à l'horaire et, dans la mesure du possible, des motifs de ces retards ou changements.
5. Il est toujours recommandé que le passager communique avec le transporteur par téléphone ou appareil électronique ou qu'il consulte le site Web du transporteur ou les tableaux d'affichage des aéroports pour vérifier l'état et l'heure de départ du vol.
6. En cas d'irrégularité des horaires, le transporteur aidera en priorité les personnes ayant une déficience et les mineurs non accompagnés.
7. Le transporteur dont le vol est affecté par une irrégularité des horaires prendra des dispositions pour transporter le passager jusqu'au point d'arrêt suivant indiqué sur son billet.

Processus de traitement des réclamations

- (1) Tout transporteur est tenu d'élaborer un processus de traitement des réclamations relatives à un prix, à un taux. À des frais ou à des conditions de transport applicables à ses services aériens.

Délai pour communiquer une décision

- (2) Le processus prévoit l'obligation pour le transporteur, sur réception d'une réclamation écrite, de communiquer au réclamant sa décision quant à la réclamation dans les trente jours suivant la date de réception de celle-ci.

(C) Choix offerts au passager – Réacheminement ou remboursement

Les compagnies aériennes doivent verser des indemnités aux passagers en cas de retards ou d'annulations de vol qui leur sont attribuables et qui ne sont pas liés à la sécurité. Les passagers ont droit à une indemnisation qui sera basée sur la durée du retard à l'arrivée à leur destination finale.

Le petit transporteur assujetti au RPPA versera :

- (a) 125 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de trois heures ou plus, mais de moins de six heures,
- (b) 250 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet est retardée de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures,
- (c) 500 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de neuf heures ou plus.

Choix offerts au passager – Réacheminement ou remboursement

1. Étant donné qu'un passager a le droit d'être renseigné sur les heures de vol et les changements à l'horaire, le transporteur fera des efforts raisonnables pour informer les passagers des irrégularités des horaires et, dans la mesure du possible, du motif de ces irrégularités.
2. Dans le cas d'une irrégularité des horaires, qui relève de sa responsabilité, le transporteur offrira au passager les choix suivants :
 - (a) Transporter, dans un délai raisonnable, le passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, à bord d'un autre de ses aéronefs de passagers ou dans une différente classe de service dans laquelle des places sont disponibles, sans frais supplémentaires, quelle que soit la classe de service dans laquelle le passager devait voyager; ou
 - (b) Réacheminer, dans un délai raisonnable, le passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, en utilisant ses propres services de transport. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié ou la différente classe de service est plus élevé que le prix payé par le passager, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire du passager. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié correspond à une classe de service inférieure, un remboursement sera effectué pour la différence de prix. Le remboursement sera versé à l'acheteur du billet. Le mode de remboursement sera le même que celui du paiement du billet. Le remboursement sera fondé sur la valeur totale du billet; ou

- (c) Réacheminer, dans un délai raisonnable, le passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, en utilisant les services de transport d'un autre transporteur aérien, y compris les transporteurs partis à un accord inter compagnies et ceux qui ne le sont pas. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié ou la différente classe de service est plus élevé que le prix payé par le passager, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire du passager. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié correspond à une classe de service inférieure, un remboursement sera effectué pour la différence de prix. Le remboursement sera versé à l'acheteur du billet. Le mode de remboursement sera le même que celui du paiement du billet. Le remboursement sera fondé sur la valeur totale du billet; ou
- (d) Si le passager décide de ne plus voyager du fait que l'irrégularité des horaires lui a fait perdre la raison d'être de l'objectif du voyage, ou si le transporteur est incapable d'offrir dans un délai raisonnable le choix énoncé en (a)(b) ou (c) ci-dessus, le transporteur transportera le passager au point d'origine figurant sur le billet et lui remboursera le plein montant du billet, conformément à la règle 125(B)2.(a), Remboursements, Remboursements involontaires, peu importe que le voyage ait commencé ou non, ou, sous réserve d'une entente avec le passager, lui remettra un bon de transport valide pour un voyage futur dont la valeur correspond au prix du billet;
- (e) Autrement, si la solution de rechange au transport proposée par le transporteur ne satisfait pas le passager, le transporteur offrira un remboursement égal à la valeur du prix du billet et des frais payés. Ce remboursement sera versé à l'acheteur du billet. Le mode de remboursement sera le même que celui du paiement du billet. Le remboursement sera fondé sur la valeur totale du billet. Voir la règle 125(B)2.(b), Remboursements, Remboursements involontaires, pour consulter toutes les conditions de remboursement.

Rien dans ce qui précède ne limitera ou ne réduira le droit éventuel du passager de réclamer des dommages-intérêts, s'il y a lieu, en vertu de la convention applicable ou en vertu de la loi lorsque ni l'une ni l'autre des conventions ne s'applique. Outre ce qui précède, le transporteur prendra toujours en considération les besoins du passager au cas par cas et tiendra compte de toutes les circonstances connues afin d'éviter ou d'atténuer les dommages causés par l'irrégularité des horaires qui relève de la responsabilité du transporteur.

3. Dans le cas d'une irrégularité des horaires qui ne relève pas de la responsabilité du transporteur (p. ex., un cas de force majeure), le transporteur fournira les options suivantes :

- (a) Le transporteur offrira au passager de lui trouver une place sur un autre de ses vols qui empruntent le même itinéraire que celui prévu initialement ou un itinéraire alternatif, dans la même classe de service, sans frais supplémentaires.

(D) Droit à l'assistance

1. En plus des dispositions prévues dans cette règle, en cas d'irrégularités des horaires qui relèvent de la responsabilité du transporteur, le passager se fera offrir ce qui suit :
 - (a) Dans le cas d'une irrégularité des horaires qui dure plus de deux heures, le transporteur offrira au passager de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable compte tenu de la durée de l'attente, du moment de la journée et du lieu où se trouve le passager et l'accès à un moyen de communication.
 - (b) Dans le cas d'une irrégularité des horaires qui dure plus de huit heures ou se prolonge jusqu'au lendemain, le transporteur paiera une nuitée à l'hôtel et la navette aéroportuaire pour le passager. Le transporteur n'est pas obligé d'offrir une nuitée aux passagers se trouvant au premier aéroport de départ figurant sur le billet.
 - (c) Si les passagers sont déjà à bord de l'aéronef lorsqu'un retard survient, le transporteur offrira des consommations et des collations s'il est possible de le faire de manière sécuritaire, pratique et opportune. Si le retard excède plus de 90 minutes et si les circonstances le permettent, le transporteur offrira aux passagers la possibilité de débarquer de l'aéronef jusqu'au moment du départ.

Règle 95 : Refus d'embarquement et surréservation

Lorsque le transporteur est incapable d'offrir la place confirmée au préalable du fait qu'il y a plus de passagers détenant une réservation confirmée et un billet que de sièges disponibles sur un vol, le transporteur appliquera les dispositions de la présente règle, à moins d'indication contraire dans d'autres lois étrangères applicables.

(A) Application

1. La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet ou de tarif.
2. Un passager qui ne s'enregistre pas ou qui ne se présente pas à l'aire d'embarquement avant l'heure limite de la période d'enregistrement du transporteur ou de la période d'embarquement prévus par la règle 40(F), Délais d'enregistrement, ne recevra pas d'indemnisation pour le refus d'embarquement, verra ses réservations annulées, *à la discrétion du transporteur*, et sera assujéti aux *conditions* du tarif régissant son voyage.

(B) Demande de volontaires

En cas de refus d'embarquement en raison d'une surréservation, les dispositions suivantes s'appliqueront :

1. Le transporteur demandera publiquement aux passagers confirmés si certains d'entre eux sont prêts à céder leur place, en annonçant par la même occasion le type d'avantage auquel aurait droit un passager qui céderait volontairement sa place. Ce processus de demande se déroulera dans l'aire d'enregistrement ou d'embarquement. Le transporteur répétera cette demande jusqu'à ce qu'il trouve suffisamment de volontaires pour éviter que d'autres passagers se voient refuser involontairement l'embarquement, ou jusqu'à ce qu'il établisse qu'après avoir fait de son mieux, il n'a pas suffisamment de volontaires.
2. Lorsqu'un passager a cédé sa place sur une base volontaire, il ne se verra pas par la suite refuser involontairement l'embarquement à moins qu'il n'ait été informé d'une telle possibilité au moment de se porter volontaire. Lorsque le passager est informé de cette possibilité que l'embarquement lui soit à nouveau refusé, il sera également informé de toute indemnisation supplémentaire à laquelle il pourrait avoir droit.
3. Le passager qui cède volontairement sa place recevra du transporteur des avantages dont ils auront convenu. Les volontaires se verront offrir les options de changement d'itinéraire ou de remboursement énoncées aux paragraphes (D) 1., 2. et 3. de la présente règle en plus des avantages susmentionnés. De plus, on offrira au passager qui a volontairement cédé sa place les éléments suivants, sans frais de sa part :
 - (a) Un bon de repas, si le départ du transport acceptable pour le passager a lieu plus de 4 heures après l'heure de départ initiale du vol à bord duquel le passager s'est vu refuser l'embarquement.
 - (b) Une nuitée à l'hôtel et les transferts depuis et vers l'aéroport, si le départ du transport acceptable pour le passager a lieu plus de huit 8 heures après l'heure de départ initiale du vol à bord duquel le passager s'est vu refuser l'embarquement et comporte un séjour de nuit, à condition que le voyage du passager n'ait pas débuté à l'aéroport où est survenu le refus d'embarquement.
 - (c) Un appel téléphonique ou l'envoi d'un courriel ou d'une télécopie au point de destination du voyage.

(C) Priorités d'embarquement

Si le nombre de passagers volontaires est insuffisant, les autres passagers peuvent se voir involontairement refuser l'embarquement. Les passagers détenant une réservation confirmée et un billet seront autorisés à monter à bord dans l'ordre suivant, jusqu'à ce que tous les sièges disponibles soient occupés :

1. Les personnes ayant une déficience et leur accompagnateur ou animal aidant.
2. Les passagers voyageant en vertu du service d'accompagnement des mineurs.
3. Les passagers voyageant pour cause de décès ou de maladie d'un membre de leur famille.
4. Les passagers à qui, de l'avis du transporteur, le défaut de voyager causerait de graves torts.
5. Les passagers détenant des billets de première classe, de classe affaires ou de classe économique.
6. Les passagers qui voyagent en groupe, y compris leur accompagnateur.
7. Un passager qui s'est déjà vu refuser l'embarquement pour le même billet devrait être avant tous les autres passagers en tant que priorité d'embarquement.
8. Tous les autres passagers détenant une réservation confirmée et un billet seront traités dans l'ordre où ils se sont présentés à l'enregistrement.

(D) Transport de passagers qui se voient refuser l'embarquement

Un passager a le droit de prendre le vol pour lequel il a acheté un billet. Le transporteur offrira à un passager qui s'est vu refuser l'embarquement, sur une base volontaire ou involontaire, les options suivantes :

1. Une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager, vers la destination indiquée sur le billet initial du passager
2. Modifié correspond à une classe de service inférieure, un remboursement sera effectué pour la différence de prix. Le remboursement sera versé à l'acheteur du billet. Le mode de remboursement sera le même que celui du paiement du billet. Le remboursement sera fondé sur la valeur totale du billet; ou

3. Réacheminer, dans un délai raisonnable, le passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, en utilisant les services de transport d'un autre transporteur aérien, y compris les transporteurs parties à un accord intercompagnies et ceux qui ne le sont pas. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié ou la différence de classe de service est plus élevé que le prix payé par le passager, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire du passager. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié correspond à une classe de service inférieure, un remboursement sera effectué pour la différence de prix. Le remboursement sera versé à l'acheteur du billet. Le mode de remboursement sera le même que celui du paiement du billet. Le remboursement sera fondé sur la valeur totale du billet; ou
4. Si le passager décide de ne plus voyager du fait qu'il s'est vu refuser l'embarquement, ce qui lui a fait perdre la raison d'être de l'objectif du voyage, ou si le transporteur est incapable d'offrir dans un délai raisonnable le choix énoncé en 1., 2. ou 3. ci-dessus, le transporteur transportera le passager au point d'origine figurant sur le billet et lui remboursera le plein montant du billet, conformément à la règle 125(B)2.(a), Remboursements, Remboursements involontaires, peu importe que le voyage ait commencé ou non, ou, sous réserve d'une entente avec le passager, lui remettra un bon de transport valide pour un voyage future dont la valeur correspond au prix du billet;
5. Autrement, si la solution de rechange au transport proposée par le transporteur ne satisfait pas le passager, le transporteur offrira un remboursement égal à la valeur du prix du billet et des frais payés. Ce remboursement sera versé à l'acheteur du billet. Le mode de remboursement sera le même que celui du paiement du billet. Le remboursement sera fondé sur la valeur totale du billet. *Voir la règle 125(B)2.(b), Remboursements, Remboursements involontaires, pour consulter toutes les conditions de remboursement.*

Rien dans ce qui précède ne limitera ou ne réduira le droit éventuel du passager de réclamer des dommages-intérêts, s'il y a lieu, en vertu de la convention applicable ou en vertu de la loi lorsque ni l'une ni l'autre des conventions ne s'applique.

Outre ce qui précède, le transporteur prendra toujours en considération les besoins du passager au cas par cas et tiendra compte de toutes les circonstances connues afin d'éviter ou d'atténuer les dommages causés par l'irrégularité des horaires qui relève de la responsabilité du transporteur.

(E) Indemnisation des passagers qui se voient refuser involontairement l'embarquement

En plus de la prestation de transport, les dispositions suivantes s'appliquent à un passager qui se voit involontairement refuser l'embarquement.

1. Conditions de paiement

- (a) Un passager détenant une réservation confirmée et un billet doit s'être présenté pour le transport conformément au présent tarif, en ayant satisfait intégralement aux exigences applicables du transporteur en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement selon les délais et à l'emplacement énoncé dans la règle 40;
- (b) Le transporteur doit s'être trouvé dans l'impossibilité de transporter le passager à bord du vol pour lequel ce dernier détenait une réservation confirmée et un billet, et le vol est parti sans lui.

2. Un passager ne sera pas admissible à une indemnisation dans les situations suivantes :

- (a) Un passager qui s'enregistre après l'heure limite d'enregistrement du transporteur ou qui se présente à l'aire d'embarquement après l'heure limite d'embarquement du transporteur établie en vertu de la règle 40(F), Délais d'enregistrement, n'obtiendra par d'indemnisation d'embarquement, et ses réservations seront annulées conformément à la règle 105, Refus de transport.
- (b) Lorsqu'un vol pour lequel le passager détient une réservation confirmée et un billet est annulé.
- (c) Lorsque des places sur un vol sont réquisitionnées par une autorité gouvernementale ou médicale pour un transport d'urgence.
- (d) Si, pour des raisons opérationnelles ou de sécurité, indépendamment de la volonté du transporteur, on a remplacé l'aéronef par un autre aéronef de moindre capacité et que le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le remplacement ou qu'il a été dans l'impossibilité de prendre de telles mesures.

3. Montant de l'indemnisation pour un refus involontaire d'embarquement

Le transporteur versera aux passagers qui se font refuser involontairement d'embarquement une indemnisation aux montants suivants. Peu importe le tarif payé, les passagers ont droit à une indemnisation en espèces comme suit :

Indemnité pour refus d'embarquement

En cas de refus d'embarquement attribuable au transporteur, il versera l'indemnité applicable au passager concerné :

- (a) 900 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de moins de six heures;

(b) 1 800 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures;

(c) 2 400 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de neuf heures ou plus.

Tous les montants seront versés en espèces ou en traite bancaire.

ou

Trois fois le montant en espèces sous forme de bon pour services divers/bons de transport. Les restrictions suivantes s'appliqueront :

1. Le transporteur doit informer les passagers du montant de l'indemnisation en espèces qui serait dû; ceux-ci peuvent alors refuser le bon de transport et recevoir un montant en espèces ou l'équivalent;
2. Le transporteur doit communiquer toutes les restrictions matérielles avant qu'un passager décide de renoncer à un paiement en espèces ou l'équivalent en échange d'un bon de transport;
3. Le transporteur doit obtenir l'accord dûment signé du passager, confirmant que ce dernier a reçu l'information susmentionnée, avant d'offrir un bon de transport en guise d'indemnité;
4. Le montant du bon de transport ne doit pas être inférieur à 300 pour cent du montant de l'indemnité en espèces qui serait dû;
5. Les passagers ont le droit d'échanger le bon de transport contre un montant en espèces à raison de 1 \$CAN en espèces équivalant à 3 \$CAN sous la forme d'un bon de transport, dans un délai d'un mois.

Le passager aura le choix de l'indemnisation qu'il souhaite recevoir.

4. Droit à l'assistance

De plus, un passager qui se voit refuser involontairement l'embarquement se fera offrir ce qui suit, sans frais de sa part :

- (a) Un bon de repas, si le départ du transport acceptable pour le passager a lieu plus de quatre (4) heures après l'heure de départ initiale du vol à bord duquel le passager s'est vu refuser l'embarquement.

- (b) Une nuitée à l'hôtel et les transferts depuis et vers l'aéroport, si le départ du transport acceptable pour le passager a lieu plus de 8 heures après l'heure de départ initiale du vol à bord duquel le passager s'est vu refuser l'embarquement et comporte un séjour de nuit, à condition que le voyage du passager n'ait pas débuté à cet aéroport.
- (c) Un appel téléphonique ou l'envoi d'un courriel ou d'une télécopie au point de destination du voyage.

5. Moment de l'offre d'indemnisation

- (a) Lorsqu'une indemnisation a été offerte et qu'elle est acceptée, le passager signera une acceptation de l'offre le jour et à l'endroit où le refus d'embarquement est survenu.
 - (b) Si le départ du transport de remplacement a lieu avant que le passager puisse signer l'acceptation de l'offre, cette offre sera envoyée par courrier ou autre moyen dans les 24 heures suivant le moment du refus d'embarquement. De son côté, le passager signera cette acceptation et la retournera par courrier au transporteur.
- © Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans
/ les trente jours suivant la perturbation de vol.

Règle 100 : Droits des voyageurs (selon les droits des voyageurs aériens)

Les règles suivantes comprennent tous les principes des Droits des voyageurs aériens Canada :

1. la règle 55, Acceptation des bagages;
2. la règle 90, Irrégularités des horaires (retards, annulations et changements à l'horaire des vols, et substitution d'aéronef);
3. la règle 95, Refus d'embarquement et surréservation;
4. la règle 125, Remboursements.

Règle 105 : Refus de transport

(A) Refus de transport – Décision de faire descendre un passager

Le transporteur refusera d'embarquer un passager ou le fera descendre à un point quelconque pour l'une des raisons suivantes :

1. Demandes ou règlements gouvernementaux et force majeure

Chaque fois qu'il est nécessaire ou souhaitable de :

- (a) se conformer à un règlement gouvernemental,
- (b) se conformer à une demande du gouvernement aux fins de transport d'urgence, ou
- (c) donner suite à un cas fortuit ou de force majeure.

2. Fouille d'un passager ou perquisition de biens

Lorsqu'un passager refuse de se soumettre à une fouille ou à la perquisition de ses biens pour y chercher des explosifs ou encore une arme ou un article dissimulé, interdit, meurtrier ou dangereux.

3. Preuve d'identité ou d'âge

Lorsqu'un passager refuse de produire, sur demande, une preuve d'identité délivrée par un gouvernement.

Applicable seulement aux voyages à l'intérieur du Canada :

Remarque : Le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en examinant le passager, en particulier son visage au complet, pour établir s'il semble avoir 18 ans ou plus.

Le transporteur est également tenu de contrôler chaque passager qui semble avoir 18 ans ou plus en examinant le passager, en particulier son visage au complet, pour le comparer à une pièce d'identité avec photo délivrée par un gouvernement, indiquant le nom du passager, sa date de naissance et son sexe, ou pour le contrôler à partir de deux pièces d'identité sans photo délivrées par un gouvernement, dont au moins une indique le nom du passager, sa date de naissance et son sexe.

4. Défaut de se conformer aux règles et aux règlements du transporteur

Lorsque le passager fait défaut ou refuse de se conformer aux règles et aux règlements du transporteur comme il est énoncé dans le présent tarif.

5. État d'un passager

- (a) Lorsque les agissements ou l'inaction d'un passager prouvent au transporteur que l'état mental, intellectuel ou physique du passager est tel qu'il le rend inapte à prendre soin de lui-même, sans aide ou sans traitement médical en cours de route, à moins que les conditions suivantes soient remplies :
 - (i) le passager a un accompagnateur qui sera chargé de répondre aux besoins du passager en cours de route, par exemple pour l'aider avec ses repas ou à utiliser les toilettes, ou pour lui administrer des médicaments, tâches qui vont au-delà de l'éventail de services normalement offerts par le transporteur;
 - (ii) le passager se conforme à la règle 70 ou 71, Transport des personnes ayant une déficience.

Exception : (Transport depuis et vers le Canada, de même qu'à l'intérieur du Canada) Le transporteur acceptera la détermination de son autonomie par une personne ayant une déficience conformément à la règle 70 ou 71, Transport des personnes ayant une déficience.

Remarque : Si le passager a un accompagnateur et qu'on refuse le transport au passager, le transport sera également refusé à l'accompagnateur et les deux quitteront l'aéronef ensemble.

- (b) Lorsque le passager a une maladie contagieuse.
- (c) Lorsque le passager dégage une odeur répugnante.

Autorisation médicale

- (d) Lorsque le transporteur juge, de bonne foi et en agissant de façon raisonnable, que l'état physique ou de santé d'un passager crée un risque ou un danger inhabituel pour lui-même, d'autres personnes (y compris des enfants à naître dans le cas d'une femme enceinte) ou des biens. Le transporteur peut exiger que le passager présente un certificat médical qui devrait être examiné par le médecin du transporteur comme condition de l'acceptation du passager pour de prochains voyages. Le transporteur peut refuser le transport à une personne qui présente un tel risque ou danger.

Remarque : Passagères enceintes :

- (i) Une femme enceinte avec une grossesse sans complications peut voyager sans certificat médical sur les vols du transporteur jusqu'à la 36^{ième} semaine.
- (ii) Une femme enceinte qui a atteint ou dépassé la 36^{ième} semaine de grossesse doit présenter un certificat médical qui n'est pas antérieur de plus de soixante-douze 72 heures à l'heure de départ prévue. Le certificat doit

indiquer que le médecin a examiné la patiente et qu'il conclut qu'elle est physiquement apte à voyager par avion, et préciser la date estimative d'accouchement.

6. Défaut d'être accompagné convenablement

Lorsque le passager doit être accompagné parce qu'il a des problèmes de santé mentale et qu'il est sous la garde d'un établissement psychiatrique, ou qu'il est sous la garde d'un agent chargé de l'application de la loi ou autre autorité responsable, et que les arrangements nécessaires n'ont pas été convenus avec le transporteur à l'avance du départ du vol.

Le transporteur acceptera cependant le passager accompagné lorsque ce passager semble avoir des problèmes de santé mentale et être sous la garde d'un établissement psychiatrique, ou qu'il est sous la garde d'un agent chargé de l'application de la loi ou autre autorité responsable, aux conditions suivantes :

- (a) l'autorité médicale certifie par écrit que le passager qui a des problèmes de santé mentale et qui est accompagné peut être transporté en toute sécurité;
- (b) seulement 01 à 02 passager(s) accompagné(s) peut/peuvent être autorisé(s) à bord d'un vol;
- (c) la demande de transport doit être faite au moins 48 heures avant le départ prévu;
- (d) l'acceptation vaut uniquement pour un trajet réseau;
- (e) l'accompagnateur doit demeurer avec le passager en tout temps;
- (f) un passager sous la garde d'un agent chargé de l'application de la loi ou autre autorité responsable doit être menotté en tout temps.

(B) Comportement du passager – Refus de transporter – Comportement interdit et sanctions

1. Comportement interdit

Sans limiter le caractère général des dispositions qui précèdent, les énoncés suivants représentent des comportements interdits où il peut être nécessaire pour le transporteur, en faisant preuve de jugement raisonnable, de prendre des mesures afin d'assurer le confort ou la sécurité physique de la personne, des autres passagers (dans l'avenir et à l'heure actuelle) ou des employés du transporteur, la sécurité de l'aéronef, l'exercice sans entraves des fonctions des membres d'équipage à bord de l'aéronef ou des opérations aériennes sécuritaires et adéquates.

- (a) La personne qui, de l'avis raisonnable d'un employé responsable du transporteur, a les facultés affaiblies par l'alcool ou la drogue (sauf un patient sous traitement médical).
- (b) La conduite de la personne, ou son état, est ou a été connu comme abusif, offensant, menaçant, intimidant, violent ou autrement désordonné, et, de l'avis raisonnable d'un employé responsable du transporteur, il est possible que ce passager perturbe le confort physique ou la sécurité des autres passagers ou des employés du transporteur, ou y porte gravement atteinte, entrave l'exécution des tâches d'un membre d'équipage ou compromette autrement l'exploitation sécuritaire et adéquate du vol.
- (c) La conduite de la personne comporte un risque ou un danger pour elle-même ou pour d'autres passagers (y compris les enfants à naître, dans le cas de passagères enceintes), ou pour les biens.
- (d) La personne fait défaut de se conformer aux directives du transporteur et de ses employés, y compris celle de cesser toute conduite interdite.
- (e) La personne est inapte ou réticente à demeurer assise dans son siège attribué, avec la ceinture de sécurité bouclée.
- (f) La personne fume ou tente de fumer dans l'aéronef.
- (g) La personne continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou autre appareil électronique à bord de l'aéronef après avoir été avisée de cesser cette utilisation par un membre d'équipage.
- (h) La personne est nu-pieds.
- (i) La personne est vêtue de façon non convenable.
- (j) La personne a en sa possession un article interdit ou une arme, dissimulée ou non. Toutefois, le transporteur transportera des agents chargés de l'application de la loi ou des membres des forces armées conformes aux qualifications et aux conditions prescrites par la réglementation gouvernementale.
- (k) La personne a opposé une résistance ou il serait raisonnable de croire qu'elle pourrait opposer une résistance aux agents d'escorte.

2. Réaction du transporteur à une conduite interdite

Lorsque, agissant de façon raisonnable, le transporteur décide qu'un passager a adopté une des conduites interdites décrites ci-dessus, il peut lui imposer toute combinaison des sanctions suivantes :

- (a) Faire descendre le passager à quelque point que ce soit.

- (b) Probation : Le transporteur peut indiquer que le passager doit répondre à certaines conditions de probation, comme l'obligation de ne pas adopter de conduite interdite, pour pouvoir fournir un transport à ce passager. Ces conditions de probation peuvent être imposées pour quelque durée que ce soit, qui, de l'avis raisonnable du transporteur, est nécessaire pour assurer que le passager s'abstienne de façon continue du comportement interdit.
- (c) Refus de transporter le passager : La durée du refus de transport peut aller d'une interdiction ponctuelle à une interdiction pour une plus longue période, établie à la discrétion raisonnable du transporteur en fonction des circonstances. La durée du refus de transport correspondra à la nature de la conduite interdite, jusqu'à ce que le transporteur soit convaincu que le passager ne constitue plus une menace à la sécurité des autres passagers et de l'équipage ou de l'aéronef, ou au confort des autres passagers et de l'équipage, ou à l'exécution des tâches de l'équipage à bord de l'aéronef, ou à l'exploitation adéquate et sécuritaire du vol.
- (d) La conduite suivante entraîne automatiquement un refus de transport qui peut aller jusqu'à l'interdiction à vie :
- (i) La personne continue d'entraver l'exécution des tâches d'un membre d'équipage malgré des avertissements verbaux donnés par l'équipage afin qu'elle mette fin à cette conduite.
 - (ii) La personne blesse ou menace de façon crédible de blesser un membre d'équipage ou un autre passager.
 - (iii) La personne adopte une conduite qui exige un atterrissage imprévu ou l'usage de moyens de contention, comme des attaches ou des menottes.
 - (iv) La personne adopte de nouveau une conduite interdite après avoir reçu un avis de probation, comme il est mentionné en 2 ci-dessus.

Ces mesures sont sous toutes réserves des droits et des recours du transporteur, notamment ses droits de demander un redressement pour tout dommage découlant de la conduite interdite ou de toute autre disposition prévue dans le tarif du transporteur, y compris les redressements prévus dans le programme du transporteur pour les grands voyageurs, le dépôt d'accusations criminelles ou l'engagement de poursuites judiciaires.

(C) Recours du passager/limite de responsabilité

1. La responsabilité du transporteur dans les cas où il refuse de transporter un passager pour un vol particulier ou qu'il décide de faire descendre un passager en cours de route pour quelque raison que ce soit, précisée dans les paragraphes qui précèdent, se limite au remboursement de la partie inutilisée du billet du passager, comme le prévoit la règle 125(B), Remboursements involontaires.

Nonobstant le paragraphe qui précède, les passagers et leurs bagages conservent tous les autres droits qui peuvent leur être conférés par le présent tarif ou autrement.

2. Une personne qui se voit refuser le transport pour un temps indéterminé, pouvant aller jusqu'à l'interdiction à vie, ou à qui un avis de probation a été signifié, peut présenter au transporteur, par écrit, les raisons pour lesquelles elle croit ne plus présenter une menace à la sécurité ou au confort des passagers ou de l'équipage, ou à la sécurité de l'aéronef. Ce document peut être envoyé à l'adresse fournie dans l'avis de refus de transport ou l'avis de probation.
3. Le transporteur répondra au passager dans un délai raisonnable lui permettant d'évaluer la nécessité ou non de maintenir l'interdiction ou la période de probation.

Règle 110 : Dépenses des passagers en route

(A) Généralités

1. Sous réserve des exceptions indiquées au paragraphe 2. ci-dessous, le prix payé pour un billet ne comprend pas le coût de quelconques dépenses qu'un passager peut engager en route.
2. Le transporteur paiera les dépenses d'un passager en route, pouvant inclure un séjour à l'hôtel, des frais de communications, des services de transport terrestre ou des repas autres que ceux servis à bord d'un aéronef, lorsque le vol du passager est retardé, ou lorsque le passager n'est pas en mesure de prendre immédiatement un vol de correspondance à un point de correspondance, de la façon décrite en (B) ci-dessous.

Règle 115 : Billetterie

(A) Généralités

1. Un billet ne sera pas émis et le transporteur ne transportera pas le passager tant que ce dernier n'aura pas payé le prix approprié ou ne se sera pas conformé à toutes les modalités de crédit.
2. Avant l'embarquement, le passager doit présenter au transporteur une preuve qu'un billet valide pour le vol lui a été émis. Cette preuve peut prendre la forme d'un itinéraire/reçu, d'un numéro de dossier ou de réservation ou d'une carte d'embarquement, et le passager doit présenter au transporteur une preuve d'identité formelle pour avoir droit au transport. Le billet accorde au passager le droit de transport seulement entre les points d'origine et de destination, aux dates et heures, et selon le trajet figurant sur le billet.
3. Les coupons de vol seront acceptés seulement dans l'ordre indiqué sur le billet du passager et figurant dans la base de données du transporteur.
4. Le billet demeure en tout temps la propriété du transporteur qui l'a émis.
5. Le transporteur n'autorise pas le passager à détenir plus d'un billet ou plus d'une réservation confirmée pour un départ sur un vol d'une même origine à une même destination à la même date de voyage.

(B) Validité pour le transport

1. Généralités : Un billet validé est valable pour le transport de l'aéroport de départ à l'aéroport de destination par le trajet figurant sur le billet et pour la classe de service pertinente, pour la période définie en 2. Ci-dessous. Le passager sera accepté pour le transport à la date et sur les tronçons de vol pour lesquels une place a été réservée.
2. Période de validité : Habituellement, la période de validité sera de 1 année à compter de la date du début du transport au point d'origine désigné sur le billet initial, ou, si aucune partie du billet n'est utilisée de 1 année à compter de la date d'émission du billet initial. Certains tarifs peuvent cependant prévoir différentes périodes de validité. Dans un tel cas, les règles particulières du tarif ont préséance.
3. Calcul de la validité du billet : Dans le calcul de la validité du billet, le premier jour à compter est le lendemain de la date du début du transport ou de l'émission du billet.
4. Expiration de la validité : Un billet expire à minuit du dernier jour de validité, à l'heure de l'endroit de son émission.

(C) Prolongation de la validité du billet

1. Activités du transporteur : Si un passager ne peut pas voyager durant la période de validité de son billet parce que le transporteur :
 - (a) annule le vol à bord duquel le voyageur a une place confirmée;
 - (b) ne fait pas une escale prévue, à condition qu'il s'agisse d'un lieu de départ, de destination ou d'escale du passager;
 - (c) ne respecte pas raisonnablement l'horaire d'un vol;
 - (d) fait manquer une correspondance au passager;
 - (e) substitue une classe de service différente;
 - (f) est incapable de fournir une place confirmée au préalable;

le transporteur, sans frais supplémentaires pour le passager, prolongera la validité du billet du passager jusqu'à ce que ce dernier puisse voyager sur le premier vol du transporteur comportant des places disponibles dans la classe de service couverte par le prix payé. La validité ne peut pas être prolongée plus de 30 jours.

2. Manque de places : Si un passager détenant un billet ne peut pas voyager durant la période de validité de son billet parce que le transporteur n'est pas en mesure de

fournir une place, la validité du billet du passager sera prolongée jusqu'à ce que le passager puisse être accommodé à bord du premier vol du transporteur comportant des places disponibles dans la classe de service couverte par le prix payé.

3. Raisons médicales : Si le passager est incapable d'entreprendre un voyage pour des raisons médicales, le transporteur prolongera la période de validité du billet au-delà de la date initiale d'expiration de la validité, jusqu'à concurrence de 3 mois. Cette prolongation ne peut être accordée qu'une seule fois, et doit être demandée dans les 30 jours précédant la date initiale d'expiration de la validité du billet. Les raisons médicales doivent être énoncées par écrit par un médecin, qui indique explicitement que le passager n'est pas en mesure d'entreprendre son voyage avant l'expiration de son billet initial.

(D) Séquence des coupons

Les vols figurant sur le reçu d'itinéraire du passager et dans la base de données du transporteur doivent être pris dans la séquence depuis le lieu de départ figurant sur le billet du passager. Chaque coupon de vol sera accepté pour le transport dans la classe de service, à la date, et sur le vol pour lequel une place a été réservée.

(E) Non-transférabilité

Un billet n'est pas transférable.

Remarque : Le transporteur n'aura aucune responsabilité envers la personne nommée sur le billet si ce billet est présenté pour le transport ou pour un remboursement par une autre personne. Le transporteur refusera le transport à toute personne qui n'est pas celle nommée sur le billet.

(F) Pratiques interdites

Le transporteur interdit expressément la pratique connue sous le nom de :

Billetterie tangente : Le paiement d'un tarif à partir d'un point autre que le point d'origine réel du passager ou jusqu'à un point au-delà de sa destination réelle.

L'usage de cette pratique entraînera l'annulation de la réservation du passager, qui n'aura pas droit à un remboursement.

(G) Billet invalidé

Si le passager tente de contourner une modalité ou une condition de vente, ou si le transporteur établit que le passager a recours à une pratique interdite énoncée en (H) ci-dessus, le billet du passager deviendra invalide et le transporteur aura le droit :

- (a) d'annuler toute partie restante de l'itinéraire du passager;
- (b) de confisquer les coupons de vol inutilisés;
- (c) de refuser d'embarquer le passager ou d'enregistrer ses bagages;
- (d) de faire payer au passager la valeur véritable du billet, qui ne sera pas inférieure à la différence entre le prix effectivement payé et le prix du tarif le moins élevé pour l'itinéraire effectivement voyagé par le passager.

(H) Billet perdu

Le transporteur n'aura aucune responsabilité envers la personne qui a perdu son billet. Le transporteur refusera le transport à toute personne qui ne présente pas un billet valide.

Partie IV



ToastyKen / Creative Commons

Après le voyage

Partie IV – Après le voyage

Règle 120 : Limites de responsabilité

S'applique au transport à l'intérieur du Canada

(A) Transporteurs successifs

Un transport à fournir en vertu d'un billet unique ou d'un billet émis avec des billets complémentaires de plusieurs transporteurs successifs sera réputé viser une seule opération.

(B) Lois et dispositions applicables

Responsabilité en cas de mort ou de blessures subies par un passager

1. La responsabilité du transporteur à l'égard de blessures subies par un passager ou de son décès se limite à un montant de 100 000,00\$ CAN.
2. La responsabilité du transporteur ne pourra d'aucune façon dépasser la perte effective subie par le passager. Toute réclamation est assujettie à une preuve du montant de la perte.
3. Le transporteur ne peut être tenu responsable à l'égard :
 - (a) d'un passager dont l'âge, l'état mental ou la condition physique, y compris la grossesse, présente un risque ou un danger, pour tout dommage subi par ce passager et auquel il aurait été soustrait si ce n'était de son âge, de son état mental ou de sa condition physique;
 - (b) d'une passagère enceinte pour tout dommage touchant l'enfant à naître de cette passagère.

Responsabilité à l'égard de bagages enregistrés ou non qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard

4. La responsabilité du transporteur à l'égard de bagages enregistrés ou non qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard est énoncée dans les paragraphes suivants.
 - (a) La responsabilité du transporteur se limite à un montant de 2350,00\$ CAN par passager à l'égard de bagages enregistrés ou non qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard. La limite ne s'applique cependant pas à la situation suivante :

- (i) S'il est prouvé que les dommages découlent d'un acte ou d'une omission de la part du transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires, commis dans l'intention de causer des dommages, ou de façon négligente en sachant qu'il en découlerait probablement des dommages, à condition que dans le cas d'un tel acte ou d'une telle omission de la part d'un préposé ou d'un mandataire, ce dernier ait exécuté des services pour le transporteur en application du contrat de transport.
- (b) Si le transporteur prouve que les dommages sont la cause, ou découlent en partie d'une négligence ou autre acte fautif ou omission de la part de la personne demandant une indemnisation, ou de la personne de qui le demandeur dérive ses droits, le transporteur sera exonéré entièrement ou partiellement de sa responsabilité envers le demandeur dans la mesure où la négligence, l'acte fautif ou l'omission a causé les dommages ou y a contribué.

À moins que le passager ne prouve le contraire :

- (i) Tous les bagages enregistrés par le passager seront réputés être la propriété de ce passager.
- (ii) Un bagage particulier, enregistré ou non, ne sera pas réputé être la propriété de plus d'une personne.
- (iii) Les bagages non enregistrés, y compris les articles personnels, seront réputés être la propriété du passager qui est en possession des bagages au moment de l'embarquement.

Aides à la mobilité

Remarque : Nonobstant la responsabilité normale du transporteur énoncée dans la présente règle, la limite de responsabilité ne s'appliquera pas aux réclamations portant sur des aides à la mobilité perdues, endommagées ou livrées en retard, lorsque ces articles ont été acceptés à titre de bagages enregistrés ou autrement. Si une aide à la mobilité est perdue ou endommagée, l'indemnisation sera fondée sur le coût de réparation ou la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité.

Si une aide à la mobilité est perdue ou endommagée :

- (a) le transporteur fournira immédiatement et sans frais un remplacement temporaire convenable;
- (b) si une aide endommagée peut être réparée, en plus de (a) qui précède, le transporteur veillera, à ses frais, à faire réparer l'aide adéquatement et rapidement, et la retournera au passager dès que possible;
- (c) si une aide est endommagée et ne peut être réparée, ou est perdue et ne peut être localisée dans les 96 heures suivant l'arrivée du passager, le transporteur,

en plus de (a) qui précède, remplacera l'aide par une aide identique à la satisfaction du passager, ou remboursera au passager le coût de remplacement de l'aide.

Animaux aidants

Si une faute ou une négligence du transporteur entraîne une blessure à un animal d'assistance ou son décès, le transporteur entreprendra de fournir, rapidement et à ses frais, des soins vétérinaires pour l'animal d'assistance ou son remplacement.

5. Le passager peut déclarer que la valeur de ses bagages est supérieure à la limite de responsabilité du transporteur. Dans ce cas, le passager doit faire cette déclaration au transporteur au moment de l'enregistrement et, à la demande du transporteur, payer à ce dernier, conformément à la règle 55(E) Déclaration d'une valeur excédentaire, un supplément pour une assurance-responsabilité complémentaire en cas de destruction, de perte, de dommages ou de retard touchant les bagages enregistrés du passager.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas à l'aide à la mobilité d'une personne ayant une déficience.

(C) Limites de responsabilité

À moins de prescriptions différentes des lois en vigueur :

1. Le transporteur se dégage de toute responsabilité à l'égard de bagages non enregistrés qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard en conséquence directe ou indirecte du transport ou d'autres services complémentaires du transport exécutés par le transporteur, à moins que les dommages ne découlent d'une négligence du transporteur. L'aide offerte au passager par les employés du transporteur pour charger, décharger ou transférer des bagages non enregistrés sera réputée constituer un service offert à titre gracieux au passager. Le transporteur se dégage de toute responsabilité à l'égard de dommages subis par ces bagages non enregistrés pendant l'exécution de ce service ou en conséquence de ce service, à moins que ces dommages n'aient été causés par une négligence de la part des employés du transporteur.
2. Le transporteur se dégage de toute responsabilité à l'égard de quelconques dommages découlant directement et uniquement de sa conformité avec des lois, règlements gouvernementaux, décrets ou autres exigences, ou du défaut du passager de se conformer aux exigences en question, ou de toute autre cause échappant au contrôle du transporteur.
3. Le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés, à la seule condition que l'événement qui a causé la destruction, la perte ou l'avarie s'est produit à bord de l'aéronef ou pendant toute

période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés. Toutefois, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte de la qualité, de la nature ou du vice propres des bagages.

4. Le transporteur se dégage de toute responsabilité à l'égard de dommages aux bagages du passager causés par le contenu de ces bagages. Tout passager dont les biens causent des dommages aux bagages d'un autre passager ou aux biens du transporteur devra indemniser le transporteur pour toutes les pertes et dépenses en découlant.
5. Si le transporteur a fait preuve de diligence raisonnable dans la manutention et le traitement d'articles fragiles ou périssables, il ne sera pas tenu responsable de la détérioration d'articles périssables décrits à la règle 55, Acceptation des bagages, découlant d'un retard dans leur livraison, ni des dommages subis par des articles fragiles, décrits à la règle 55, Acceptation des bagages, ou causés par ces derniers lorsqu'ils ne sont pas emballés de façon convenable.
6. Le transporteur peut refuser d'accepter tout article ne constituant pas un bagage selon la définition de ce terme donnée à la règle 55(A), mais si un tel article est remis au transporteur et accepté par ce dernier, il sera réputé assujéti à la limite de valeur des bagages et à la limite de responsabilité du transporteur.
7. La responsabilité du transporteur à l'égard des dommages se limitera aux événements survenus sur sa propre ligne, sauf pour les bagages enregistrés, dans un cas de transports successifs, le passager ayant alors un droit de recours contre le premier ou le dernier transporteur en cause.
8. Si le transporteur émet un billet ou enregistre des bagages aux fins de transport par un autre transporteur, il ne le fait qu'à titre de mandataire.
9. Pour des bagages non enregistrés, la responsabilité du transporteur se limite à la mesure dans laquelle les dommages découlent de sa faute ou de celle de ses préposés ou mandataires.
10. Toute exclusion ou limite de responsabilité du transporteur en vertu des dispositions du présent tarif ou du billet du passager s'appliquera également aux mandataires, aux préposés ou aux représentants du transporteur qui ont exécuté des services en application du contrat de transport, et à toute personne dont l'aéronef est utilisé par le transporteur et ses mandataires, préposés ou représentants qui exécutent des services en application du contrat de transport.
11. Le propriétaire d'un animal de compagnie sera responsable de la conformité avec l'ensemble des règlements gouvernementaux et des restrictions, notamment la présentation de certificats valides de santé et de vaccination contre la rage lorsque nécessaire. Le transporteur ne pourra être tenu responsable de pertes ou de

dépenses découlant de la non-conformité du passager avec la présente disposition, ni d'un refus de transporter un animal de compagnie.

(D) Limites de temps pour les réclamations et les recours

1. Aucun recours ne pourra être intenté contre le transporteur à l'égard de pertes ou de retards dans la livraison de bagages enregistrés ou non à moins que le passager ne dépose une plainte écrite auprès du transporteur dans un délai :
 - (a) 21 jours à compter de la date à laquelle le bagage a été mis à la disposition du passager (en cas de retard);
 - (b) 21 jours à compter de la date à laquelle le bagage aurait dû être mis à la disposition du passager (en cas de perte).
2. Pour des dommages à des bagages enregistrés, le passager doit présenter sa plainte au transporteur immédiatement après la constatation des dommages, au plus tard dans les 7 jours suivant la réception des bagages.
3. Toute réclamation à l'endroit d'un transporteur sera annulée si un recours n'est pas intenté dans les 2 années à compter de la date d'arrivée à la destination, de la date à laquelle l'aéronef aurait dû arriver, ou de la date à laquelle le transport a pris fin. Pour les réclamations relatives aux bagages, le remboursement des dépenses sera fondé sur des preuves acceptables de réclamation.

(E) Prépondérance de la loi

Si une quelconque disposition figurant directement ou par renvoi sur le billet ou dans le présent tarif est contraire aux prescriptions pertinentes d'une loi, d'un règlement gouvernemental, d'un décret ou d'une exigence, auxquelles on ne peut déroger par entente des parties, cette disposition, dans la mesure où elle est invalide, sera retirée du billet ou du tarif, les autres dispositions restant en vigueur.

(F) Modification et dérogation

Aucun mandataire, préposé ou représentant du transporteur n'est habilité à consentir une modification ou une dérogation à une quelconque disposition du présent tarif.

(G) Transport gratuit

Tous les passagers transportés gratuitement par le transporteur seront assujettis à l'ensemble des dispositions de la présente règle et de toutes les autres règles pertinentes du présent tarif.

Règle 125 : Remboursements

(A) Généralités

1. Le passager doit présenter au transporteur ou à son mandataire autorisé les coupons de vol inutilisés d'un billet, un reçu/itinéraire, un numéro de dossier ou un numéro de réservation à titre de preuve satisfaisante que le passager détient des parties inutilisées d'un billet qui sont admissibles à un remboursement.
2. Le transporteur versera un remboursement à la personne qui a acheté le billet.
3. Si, au moment de l'achat du billet, l'acheteur désigne une autre personne à qui le remboursement devrait être versé, le remboursement sera versé à la personne ainsi désignée. À cette fin, le passager doit communiquer directement avec le transporteur.
4. L'acceptation d'un remboursement par le passager libère le transporteur de toute autre responsabilité. Si le remboursement est dû à un délai ou annulation, une indemnité pourrait aussi être versée.
5. Dans toute situation où il convient d'effectuer un remboursement, le transporteur traitera les demandes en temps opportun et remboursera le prix selon la forme du paiement d'origine. Le transporteur traitera les demandes de remboursement dans un délai de 30 jours ouvrables pour les achats par carte de crédit et pour les opérations en espèces ou par chèque.

(B) Remboursements involontaires

1. Les remboursements involontaires ne sont assujettis à aucune des restrictions énoncées dans la règle pertinente du tarif.
2. Le montant du remboursement involontaire sera calculé comme suit :
 - (a) si, en raison d'une irrégularité des horaires qui relève de la responsabilité du transporteur ou d'un refus d'embarquement en vertu de la règle 90(C)2.(d), Irrégularités des horaires, et de la règle 95(D)4., Refus d'embarquement, le passager décide de ne plus voyager parce qu'il a perdu la raison d'être de l'objectif du voyage ou qu'une solution de rechange au transport n'a pu lui être offerte dans un délai raisonnable, le transporteur offrira un remboursement égal au montant du prix du billet et des frais payés, peu importe que le voyage ait commencé ou non;
 - (b) si, en raison d'une irrégularité des horaires qui relève de la responsabilité du transporteur ou d'un refus d'embarquement, en vertu de la règle 90(C)2.(d),

Irrégularités des horaires, et de la règle 95(D)4., Refus d'embarquement, le passager décide de ne plus voyager parce que la solution de rechange au transport qu'on lui a offerte ne le satisfait pas, le transporteur offrira un remboursement égal au montant du prix du billet et des frais payés;

- (c) si, en raison d'une irrégularité des horaires qui ne relève pas de la responsabilité du transporteur ou d'un refus de transport en vertu de la règle 90(C)3.(d) ou (e), Irrégularités des horaires, et de la règle 105(C)1., Refus de transport, aucune partie d'un billet n'a été utilisée, le montant du remboursement sera égal au montant du prix du billet et des frais payés; ou
- (d) si, en raison d'une irrégularité des horaires qui ne relève pas de la responsabilité du transporteur ou d'un refus de transport en vertu de la règle 90(C)3.(d) ou (e), Irrégularités des horaires, et de la règle 105(C)1., Refus de transport, une partie du billet a été utilisée, le montant remboursé à l'acheteur sera le montant le plus généreux obtenu par l'application de l'une des méthodes suivantes :
 - (i) la différence entre le prix payé et le prix du transport utilisé ou à utiliser, ou
 - (ii) à condition que le point où le voyage s'est terminé se trouvait sur l'itinéraire du passager tel qu'il était indiqué sur le billet initial et que l'itinéraire n'ait pas changé, le remboursement correspondra à la différence entre le tarif aller s'appliquant au transport inutilisé depuis le point où le passager a terminé son voyage jusqu'à la destination ou au point d'escale suivant figurant au billet, ou au point où le transport doit être repris, moins le même taux d'escompte (s'il s'agit d'un voyage à tarif réduit) qui s'appliquait au tarif aller initial (y compris tous les frais). Si le passager voyageait avec un billet aller-retour ou de voyage circulaire, le montant du remboursement se calculerait avec le taux d'escompte du tarif de ce billet; ou
 - (iii) si le point où le passager a terminé son voyage ne figurait pas à l'itinéraire énoncé sur le billet, le montant du remboursement se calculera à partir du tarif pertinent le moins élevé de tout transporteur aérien offrant un service entre le point où le passager a terminé son voyage jusqu'à la destination ou au point d'escale suivant figurant au billet, ou au point où le transport doit être repris.

3. Le remboursement involontaire de billets doit s'effectuer en dollars canadiens.

(C) Remboursements volontaires

1. Les remboursements volontaires seront fondés sur le tarif en vigueur au moment de l'émission du billet, et le remboursement s'effectuera conformément à toute restriction prévue dans la règle du tarif applicable.
2. Les remboursements volontaires ne seront effectués que par le transporteur qui a émis le billet initial ou son mandataire autorisé.
3. Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le remboursement sera au plein montant du prix payé, moins les frais d'annulation ou de service.
4. Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le prix payé et le prix s'appliquant au voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, moins les frais d'annulation ou de service.
5. Le remboursement volontaire de billets doit s'effectuer en dollars canadiens.
6. Un billet non remboursable peut être échangé pour un billet futur jusqu'à 1 année après la date d'émission du billet, en autant que la réservation est annulée au plus tard à la première date de voyage sur le billet.

(D) Limite de temps pour demander un remboursement

1. Le passager a 1 mois après la date d'expiration du billet pour demander un remboursement.
2. Pour des frais de service de 125 \$, un billet partiellement utilisé peut-être rembourser plus de 1 mois après la date d'expiration figurant sur le billet, et au plus tard 1 an après la date d'émission du billet initial.
3. Pour des frais de service de 125 \$, un billet inutilisé peut être remboursé plus de 1 mois après la date d'expiration figurant sur le billet, et au plus tard 2 ans après la date d'émission du billet initial.

(E) Remboursement en cas de décès

Lorsqu'un transport est annulé en raison du décès du passager, d'un membre de la famille immédiate ou d'un compagnon de voyage, les modalités de remboursement sont les suivantes :

1. Un remboursement en cas de décès n'est assujetti à aucune des restrictions prévues par les règles du tarif applicable.

2. Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le montant du remboursement correspondra au prix et aux frais payés.
3. Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le prix payé et le prix s'appliquant au voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, sans frais d'annulation ou de service.
4. Un remboursement ne pourra être effectué que sur présentation des coupons inutilisés et du certificat de décès ou d'une copie de ce certificat en bonne et due forme produit par l'autorité compétente (la personne habilitée à délivrer un certificat de décès en vertu des lois du pays en cause) du pays où est survenu le décès.
5. En cas de décès du passager, le remboursement sera versé à sa succession.

(F) Service judiciaire

Si le passager est assigné comme juré ou témoin, un plein remboursement sera accordé sur présentation de l'assignation de juré ou de l'assignation à témoigner. Aucun autre document ne sera accepté.

(G) Refus de remboursement

1. Le transporteur peut refuser de rembourser le billet du passager si le billet est présenté pour remboursement après l'expiration de sa période de validité.