

**TARIF RELATIF AU TRANSPORT INTÉRIEUR RÉGULIER**

**CONTENANT**

**LES RÈGLES APPLICABLES AUX**

**SERVICES RÉGULIERS POUR LE TRANSPORT**

**DES PASSAGERS ET DE LEURS BAGAGES**

**ENTRE**

**DES POINTS SITUÉS AU CANADA**

Publié avec un préavis d'au moins un jour conformément à l'arrêté n° 2021-A-3 de l'Office des transports du Canada (OTC)

**PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LE TARIF**

**4**

---

DATE D'ÉMISSION :

28/08/2022

PUBLIÉ PAR :

Eddy Doyle  
Président et chef de la direction

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :

28/08/2022

---

<b>RÈGLE 5 : APPLICATION DU TARIF</b>	<b>19</b>
<b>PART II - AVANT LE DÉPART</b>	<b>23</b>
<b>RÈGLE 10 : APPLICATION DES TARIFS ET DES FRAIS</b>	<b>23</b>
<b>RÈGLE 15 : TAXES</b>	<b>29</b>
<b>RÈGLE 20 : MODES DE PAIEMENT</b>	<b>30</b>
<b>RÈGLE 25 : DEVISE DU PAIEMENT</b>	<b>31</b>
<b>RÈGLE 30 : CLASSES DE SERVICE</b>	<b>32</b>
<b>RÈGLE 40 : RÉSERVATIONS</b>	<b>33</b>
<b>RÈGLE 41 : ATTRIBUTION DE SIÈGES AUX PASSAGERS, Y COMPRIS AUX ENFANTS DE MOINS DE 14 ANS</b>	<b>38</b>
<b>RÈGLE 45 : ESCALES</b>	<b>40</b>
<b>RÈGLE 50 : ITINÉRAIRES</b>	<b>41</b>
<b>RÈGLE 54 : ACCEPTATION DES BAGAGES POUR LES VOYAGES INTERCOMPAGNIES</b>	<b>42</b>
<b>RÈGLE 55 : ACCEPTATION DES BAGAGES</b>	<b>43</b>
<b>RÈGLE 56 : ACCEPTATION DES INSTRUMENTS DE MUSIQUE COMME BAGAGES</b>	<b>55</b>
<b>PARTIE III - À L'AÉROPORT ET DURANT LE VOYAGE</b>	<b>57</b>
<b>RÈGLE 60 : ACCEPTATION DES ENFANTS POUR LE VOYAGE</b>	<b>57</b>
<b>RÈGLE 65 : MINEURS NON ACCOMPAGNÉS</b>	<b>61</b>
<b>RÈGLE 69 : TRANSPORT DES PERSONNES HANDICAPÉES - GROS TRANSPORTEUR ASSUJETTI AU RTAPH</b>	<b>62</b>
<b>SERVICES - INFORMATIONS ET/OU DOCUMENTS DEVANT ÊTRE DÉPOSÉS AUPRÈS DU TRANSPORTEUR</b>	
<b>RÈGLE 70 : TRANSPORT DE PERSONNES HANDICAPÉES - PETIT TRANSPORTEUR NON ASSUJETTI AU RTAPH EXPLOITANT DES AÉRONEFS DE 30 SIÈGES PASSAGERS OU PLUS</b>	<b>53</b>
<b>RÈGLE 71 : TRANSPORT DE PERSONNES HANDICAPÉES - PETIT TRANSPORTEUR NON ASSUJETTI AU RTAPH EXPLOITANT UN AÉRONEF DE 29 SIÈGES PASSAGERS OU MOINS</b>	<b>75</b>
<b>RÈGLE 75 : ACCEPTATION DES ANIMAUX (ANIMAUX DE COMPAGNIE ET CHIENS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE)</b>	<b>76</b>
<b>RÈGLE 80 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES - DOCUMENTS DE VOYAGE, DOUANES ET MESURES DE SÉCURITÉ.....</b>	<b>79</b>
<b>RÈGLE 85 : SERVICES DE TRANSFERT PAR VOIE TERRESTRE</b>	<b>81</b>

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

28/08/2022

<b>RÈGLE 90 : RETARD OU ANNULATION – SITUATION INDÉPENDANTE DE LA VOLONTÉ DU TRANSPORTEUR</b>	<b>82</b>
<b>RÈGLE 91 : RETARD OU ANNULATION – SITUATION ATTRIBUABLE AU TRANSPORTEUR ET SITUATION ATTRIBUABLE AU TRANSPORTEUR MAIS NÉCESSAIRE PAR SOUCI DE SÉCURITÉ</b>	<b>86</b>
<b>RÈGLE 92 : RETARD SUR L' AIRE DE TRAFIC</b>	<b>91</b>
<b>RÈGLE 95 : REFUS D'EMBARQUEMENT – SITUATION INDÉPENDANTE DE LA VOLONTÉ DU TRANSPORTEUR</b>	<b>95</b>
<b>RÈGLE 96 : REFUS D'EMBARQUEMENT – SITUATION ATTRIBUABLE AU TRANSPORTEUR ET SITUATION ATTRIBUABLE AU TRANSPORTEUR MAIS NÉCESSAIRE PAR SOUCI DE SÉCURITÉ</b>	<b>98</b>
<b>RÈGLE 97 - COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS - ANNULATION, RETARD, RETARD SUR L' AIRE DE TRAFIC OU REFUS D'EMBARQUEMENT</b>	<b>107</b>
<b>RÈGLE 98 - IRRÉGULARITÉS D'HORAIRE</b>	<b>109</b>
<b>RÈGLE 105 : REFUS DE TRANSPORT</b>	<b>111</b>
<b>RÈGLE 115 : BILLETS.....</b>	<b>119</b>
<b>PARTIE IV - APRÈS LE VOYAGE</b>	<b>124</b>
<b>RÈGLE 120 : RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR - TRANSPORT INTÉRIEUR – BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU EN RETARD; PASSAGER EN RETARD, BLESSÉ OU DÉCÉDÉ .....</b>	<b>124</b>
<b>RÈGLE 121 : RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR – TRANSPORT INTERNATIONAL – BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU EN RETARD; PASSAGER EN RETARD, BLESSÉ OU DÉCÉDÉ</b>	<b>132</b>
<b>RÈGLE 125 : REMBOURSEMENTS</b>	<b>140</b>
<b>RÈGLE 126 : VENTES DE VOYAGES DE GROUPE</b>	<b>144</b>

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

28/08/2022

**PARTIE 1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LE TARIF****Explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles**

(C)	Dénote un changement n'entraînant ni augmentation ni diminution.
(I)	Augmentation
(N)	Ajout
(R)	Réduction
(X)	Annulation
\$	Dollar(s)
\$ CA	Dollar canadien
\$ US	Dollar américain
DOT des É.-U.	Département des Transports des États-Unis
DTS	Droits de tirage spécial
IATA	Association du transport aérien international
N°	Numéro
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
OTC	Office des transports du Canada, également appelé "Office".
RPPA	<i>Règlement sur la protection des passagers aériens</i>
RTAPH	<i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i>
S/O	Sans objet
UE	Union européenne

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

**RÈGLE 1 : DÉFINITIONS**

« **Acceptation de la déclaration d'autonomie** » : Le transporteur acceptera la déclaration d'une personne ayant une déficience quant à son autonomie.

« **Accord intercompagnies** » : Entente entre deux ou plusieurs transporteurs pour coordonner le transport des passagers et de leurs bagages du vol d'un transporteur au vol d'un autre transporteur (jusqu'au point d'escale suivant).

« **Aide à la mobilité** » : Toute aide spécialement conçue pour répondre aux besoins liés à la mobilité d'une personne handicapée, notamment fauteuil roulant manuel ou électrique, scooter, chaise d'embarquement, marchette, canne, béquille ou prothèse.

« **Aire d'arrêt minute** » : Aire — louée ou exploitée par l'exploitant de gare, dont il est le propriétaire ou qui est sous son contrôle — située à l'extérieur de la gare et où il est possible de prendre ou de déposer des passagers.

« **Aire d'embarquement** » : 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.

« **Airline Tariff Publishing Company (ATPCO)** » : Société indépendante de distribution de services aériens basée à Dulles, en Virginie, aux États-Unis, qui publie/distribue les tarifs de Canada Jetlines, y compris les tarifs et les conditions générales.

« **Allergie grave** » : Allergie à un allergène pouvant entraîner une détresse physique importante chez une personne si elle est directement exposée à l'allergène.

« **Animal d'assistance** » : Animal dont une personne handicapée a besoin, et pour lequel il est attesté par certificat que l'animal a été dressé par un organisme professionnel de dressage d'animaux d'assistance pour aider une personne handicapée, si l'animal porte un harnais convenable selon les normes établies par un organisme professionnel de dressage d'animaux d'assistance.

« **Animal de soutien émotionnel** » : Animal qui apporte un soutien émotionnel, du réconfort ou des bienfaits 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

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

tâche pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne.

« **ASE** » : animal de soutien émotionnel.

« **Anomalie d'exploitation** » : Toute opération irrégulière.

« **Anomalie d'exploitation contrôlable (IROP)** » : Tout retard, annulation ou déroutement de vol considéré comme situation attribuable au transporteur. Les exemples incluent, sans s'y limiter, les problèmes mécaniques et la manutention au sol, situations attribuables au transporteur.

« **Anomalie d'exploitation incontrôlable** » : Tout retard, annulation ou détournement considéré comme situation indépendante de la volonté du transporteur. Les exemples incluent, sans s'y limiter, les conditions météorologiques, les installations aéroportuaires, la sécurité, les problèmes médicaux et d'indiscipline des passagers, et le contrôle du trafic aérien.

« **Atterrissage assujetti aux conditions météorologiques** » : Désignation placée sur un vol indiquant que des interruptions des opérations de vol sont prévues en raison du mauvais temps.

« **AU** » : Code IATA de la compagnie aérienne Canada Jetlines.

« **Autonome** » : Personne qui ne nécessite aucun service lié à un handicap au-delà des services normalement offerts par le transporteur, ou que celui-ci est tenu d'offrir conformément aux règles et aux règlements applicables.

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

« **Bagages non enregistrés** » : Bagages (de cabine) qui accompagnent le passager, autres que les bagages enregistrés.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

« **Bagages prioritaires** » : Bagages qui seront déposés en soute en dernier et retirés de la soute en premier. Les aides nécessaires à la mobilité ou au bien-être des personnes handicapées sont traitées comme des bagages prioritaires.

« **Bébé** » : enfant de moins de deux (2) ans voyageant sans frais et partageant le même siège qu'un adulte qui l'accompagne, ou pour lequel un siège séparé a été acheté. Une preuve d'âge doit être fournie et une limite d'un bébé par passager adulte est imposée.

« **Billet** » : Document papier ou électronique (titre de transport) émis par un transporteur ou en son nom qui comprend les coupons de vol du passager. Le billet sert de preuve de paiement du tarif du vol et il constitue pour le passager une preuve de son contrat de transport. S'il s'agit d'un billet électronique, le transporteur émet un itinéraire/reçu au passager comme preuve d'achat.

« **Billet aller-simple** » : document qui permet de voyager du point d'origine au point de destination. Il peut comprendre des segments interlignes/partage de code et intra-lignes. Il peut également inclure des combinaisons de bout en bout (c'est-à-dire des tarifs individuels qui peuvent être achetés séparément mais combinés pour constituer un tarif unique).

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

« **Billet ouvert** » : Billet émis à un passager qui n'a pas précisé la date du voyage ou ne l'a pas encore déterminée. Le voyage sur un tel billet est valide si : un vol particulier a été choisi; une place a effectivement été réservée dans le système de réservation du transporteur; une carte d'embarquement a été émise; et le passager respecte toutes les restrictions imposées par le transporteur.

« **Billet unique** » : Document qui permet de voyager du point d'origine au point de destination. Il peut inclure des segments intercompagnies ou en partage de codes. Il peut inclure également des combinaisons de bout en bout (c.-à-d. des billets distincts qui peuvent être achetés séparément, mais combinés afin de former un seul tarif).

« **Bon de voyage** » : Crédit en argent, en format papier ou électronique, remis à un passager qui peut l'utiliser pour des services de voyage ultérieurs ou pour la prestation de services divers comme des repas, un service de transport terrestre ou une chambre d'hôtel.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

« **Bon pour services divers (BSD)** » : Document, valide durant un an après la date d'émission, qui peut être utilisé comme bon de transport pour un futur vol. 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 indemnité en cas de refus d'embarquement.

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

« **Canada Jetlines** » : Canada Jetlines Operations Ltd. opérant sous les noms de Canada Jetlines et Jetlines.

« **Carte d'embarquement** » : 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.

« **Cas de force majeure** » : Toute situation imprévisible indépendante de la volonté du transporteur, dont les conséquences n'auraient pu être évitées même en faisant preuve de toute la diligence requise, y compris, mais 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, les troubles, les conditions internationales instables, les pénuries de carburant ou d'installations, ou les conflits du travail, réels, appréhendés ou déclarés.

« **Chien d'assistance** » : Chien qui a reçu, de la part d'un organisme ou d'une personne spécialisée en formation de chiens d'assistance, une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne handicapée.

« **Circuit ouvert** » : Voyage composé de deux billets distincts et marqué par un arrêt au sol.

« **Classe tarifaire** » ou « Type de tarif » : Groupe de tarifs.

« **Code de base tarifaire** » : Code qui identifie le tarif facturé à un passager pour une classe particulière de services offerts par le transporteur.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022



« **Code de désignation de la compagnie aérienne** » : Le code de désignation IATA tel que celui de Canada Jetlines, AU, est composé de deux caractères, utilisés à des fins commerciales ou de transport, comme les réservations, les indicateurs, les horaires, la vente des billets, les tarifs et les systèmes d'affichage des aéroports. L'IATA attribue les codes des compagnies aériennes. Le code qui est inscrit sur un billet indique le transporteur qui commercialise le vol. Il peut être différent du transporteur qui effectue le vol.

« **Contrat de transport aérien** » : Relativement au service intérieur, un contrat conclu entre le passager et le transporteur concernant la prestation d'un service aérien au passager et à ses biens/bagages sous la forme d'une réservation et d'une confirmation de l'itinéraire émis par le transporteur ou un agent du transporteur autorisé à cette fin.

« **Convention** » : Convention visant l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929, ou telle qu'amendée par le protocole de La Haye de 1955, ou la Convention de Montréal signée à Montréal le 28 mai 1999, selon ce qui est applicable au transport en vertu des présentes.

« **Convention intercompagnies** » : Entente conclue entre deux transporteurs aériens ou plus afin de coordonner le transport de passagers et de leurs bagages entre le vol effectué par un transporteur aérien et le vol effectué par un autre transporteur aérien (jusqu'au point d'escale suivant).

« **Correspondance réseau** » : Vol de correspondance exploité par le même transporteur.

« **Coupon de vol** » : 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.

« **Cours acheteur des banques ou cours vendeur des banques** » :

- Au Canada, le taux unitaire publié chaque semaine dans l'édition du vendredi du *Globe and Mail* de Toronto, comme le taux de change moyen en monnaie canadienne. Lorsqu'une fête nationale tombe un vendredi, les taux cotés le jour ouvrable précédant sont utilisés. Ces taux sont applicables à partir du lundi de la semaine suivante, jusqu'au dimanche suivant inclusivement.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

- Aux États-Unis, le taux publié chaque mardi dans le *Wall Street Journal* sous la rubrique *Foreign Exchange*. Ce taux sera applicable du mercredi de chaque semaine au mardi de la semaine suivante inclusivement. Lorsqu'une fête nationale tombe un lundi, le taux de change n'apparaît pas dans l'édition du mardi du *Wall Street Journal*. Lorsque c'est exceptionnellement le cas, les taux de la semaine précédente sont utilisés jusqu'au mercredi au lieu du mardi, et l'édition du mercredi du *Wall Street Journal* sera utilisée pour la période du jeudi jusqu'au mardi de la semaine suivante.
- Dans d'autres pays, le taux selon lequel, aux fins du transfert de fonds dans les réseaux bancaires (c.-à-d., les opérations autres que celles visant les billets de banque, les chèques de voyage et autres effets bancaires similaires), une banque achète une certaine somme en monnaie étrangère en échange d'une ou de plusieurs unités monétaires du pays dans lequel l'opération de change a lieu.

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

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

« **Destination** » : Interruption délibérée du voyage, demandée par le passager et à laquelle le transporteur a préalablement consenti, à un point situé après le lieu de départ, mais avant que la destination finale ne soit atteinte. L'interruption délibérée doit avoir un autre but que le changement d'aéronef. Le transport vers une destination peut comporter plusieurs segments de vol sur un seul billet/itinéraire.

« **Destination finale** » : Dernier point d'arrêt selon le tarif (contrat de transport), tel qu'il est indiqué sur le billet/itinéraire. Pour un trajet aller-retour, le point de destination et le point d'origine sont considérés comme étant un même point.

« **Dispositif d'assistance** » : Appareil médical, aide à la mobilité, aide à la communication ou autre aide spécialement conçue pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne.

« **Droit de tirage spécial (DTS)** » : Unité de compte du Fonds monétaire international.

« **En transit** » : Passager se trouvant à un point qui n'est pas celui d'origine ni la destination figurant sur le billet émis par le transporteur. Pour un billet aller-retour, le point d'origine et la destination

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

sont les mêmes.

« **Escale** » : Aux fins de calcul des tarifs et de l'établissement du ou des tarifs applicables à l'itinéraire d'un passager, arrêt prévu par le passager au cours de son voyage, et convenu à l'avance par le transporteur, entre le point de départ et le point de destination finale. L'arrêt prévu au cours du voyage doit avoir un but autre qu'un changement d'aéronef et sera composé de plusieurs points de calcul tarifaire qui peuvent donner lieu à des frais supplémentaires, comme indiqué dans les règles tarifaires correspondantes.

« **États-Unis d'Amérique** » ou « **États-Unis** » ou « **É.-U.** » : Le territoire incluant les 48 États fédérés contigus, le district fédéral de Columbia, l'Alaska, Hawaii, Porto Rico, les îles Vierges américaines, la Samoa américaine, Guam, les îles Midway et Wake.

« **Étiquette d'identification de bagages** » : Document émis par le transporteur uniquement aux fins d'identification des bagages enregistrés. Une partie de l'étiquette est remise au passager comme reçu et l'autre partie est fixée par le transporteur sur la pièce de bagage enregistré.

« **Famille immédiate** » : 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.

« **Frais** » ou « **Supplément** » : Somme d'argent perçue par le transporteur auprès du passager, distincte du tarif du billet, et portant soit sur des services de transport, soit sur des services auxiliaires aux services de transport. Les redevances et les suppléments peuvent être perçus par le transporteur pour son propre compte ou en vertu d'une obligation ou d'une autorisation d'un tiers.

« **Gros transporteur assujetti au RPPA** » : Transporteur qui a transporté un total de deux millions de passagers ou plus, dans le monde, au cours de chacune des deux années civiles précédentes.

« **Gros transporteur assujetti au RTAPH** » : Transporteur qui a transporté un million de passagers ou plus, dans le monde, au cours de chacune des deux années civiles précédentes.

« **Handicap** » : Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

« **Irrégularités d'horaire** » : Inclut les situations suivantes :

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

- 1) Retards dans le départ ou l'arrivée prévus du vol du transporteur ayant pour conséquence que le passager manque son ou ses vols de correspondance ultérieurs ou tout autre retard ou interruption dans l'exploitation prévue du vol du transporteur, ou ;
- 2) Annulation du vol, ou omission d'une escale prévue, ou ;
- 3) Substitution d'aéronef ou d'une classe de service différente, ou ;
- 4) Changement d'horaire nécessitant le réacheminement d'un passager à l'heure de départ de son vol initial.

« **Intercompagnies** » : Voyage sur plus d'un transporteur pour lequel un seul billet est émis.

« **Itinéraire** » : Points possibles d'un trajet en fonction d'un tarif donné.

« **Itinéraire intercompagnies** » : Tous les vols indiqués sur un billet unique impliquant plusieurs transporteurs aériens. Seul le voyage sur un billet unique est soumis à l'approche de l'Office, à condition que le point d'origine ou la destination indiqués sur le billet soit situé au Canada.

« **Itinéraire/reçu** » : 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** » : Personne qui n'a pas passé le cap de son 12<sup>e</sup> anniversaire de naissance à la date de début du voyage.

« **MNA** » : Mineur non accompagné.

« **Nécessaire par souci de sécurité** » : 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** » : Tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives,

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limites fonctionnelles.

« **Office** » : Office des transports du Canada.

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

« **Partage de codes** » : Entente de commercialisation entre des compagnies aériennes, c'est-à-dire qu'un transporteur vend des sièges en utilisant son propre code sur un vol exploité par un autre transporteur (transporteur exploitant).

« **Passager** » : 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 de soutien** » : Personne dont l'assistance est nécessaire pour une personne handicapée, en raison de la nature de son handicap, après le départ et avant l'arrivée, si elle a besoin d'aide pour manger, prendre des médicaments, utiliser la salle de toilette, s'installer dans son siège passager ou le quitter, s'orienter et communiquer; ou pour lui fournir une aide physique en cas d'urgence, notamment en cas d'évacuation d'urgence ou de décompression.

« **Personne handicapée** » : Personne ayant une déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, un trouble d'apprentissage ou de la communication ou une limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

« **Personnel navigant** » : L'équipage de conduite et une ou plusieurs personnes qui, sous l'autorité du transporteur, effectuent des tâches en vol dans la cabine passagers d'un aéronef du transporteur.

« **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.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

« **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** » : 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.

« **RBD** » : Code de réservation.

« **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 ou un itinéraire valide, le transporteur ne l'acheminera pas ou, le cas échéant, le fera descendre à tout moment pour l'une ou l'autre des raisons énoncées à la règle 105, Refus de transport.

« **Règlement sur les transports aériens (RTA)** » : Règlement sur les transports aériens (DORS 88-58), tel que modifié de temps à autre, ainsi que tout règlement de remplacement adopté en rapport avec l'objet du présent tarif.

« **Règles relatives aux bagages** » : Conditions associées à l'acceptation des bagages, aux services accessoires au transport des bagages, aux franchises et à tous les frais connexes. Par exemple, les règles relatives aux bagages peuvent porter sur les sujets suivants :

- Le poids maximum et les dimensions maximales des bagages des passagers, le cas échéant, enregistrés et non enregistrés ;
- Le nombre de bagages enregistrés et non enregistrés des passagers qui peuvent être transportés et les frais applicables ;

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

- Les frais d'excédent de bagages et de bagages surdimensionnés ;
- Les frais liés à l'enregistrement, à la collecte et à la livraison des bagages enregistrés ;
- L'acceptation et les frais liés aux articles spéciaux, comme par exemple : planches de surf, animaux de compagnie, bicyclettes, etc ;
- Les dispositions relatives aux bagages concernant les articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos ;
- Les conditions qui modifieraient ou influenceraient les franchises de bagages et les frais applicables aux passagers (par exemple, le statut de grand voyageur, l'enregistrement anticipé, le préachat de franchises de bagages avec une carte de crédit particulière) ; et,
- Les autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers soumis à des franchises de bagages ou à des frais spéciaux, etc.

« **Remboursement involontaire** » : Remboursement effectué si le passager se trouve dans l'impossibilité d'utiliser tout ou partie de son billet dans les situations visées à la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, ou à la règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.

« **Remboursement volontaire** » : Remboursement d'un billet inutilisé, ou partiellement utilisé, ou d'un document annexe électronique inutilisé pour des raisons autres que celles mentionnées dans la définition d'un remboursement involontaire.

« **Réservation** » : 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.

« **Responsabilité à l'égard des passagers** » : Responsabilité légale du transporteur à l'égard de tout passager ou de toute autre personne concernant un passager, découlant de l'exploitation, de la propriété ou de la possession d'un aéronef par le transporteur, en ce qui concerne :

1) les blessures ou le décès de personnes qui sont des passagers ;

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

- 2) les pertes subies par un passager ou une autre personne du fait de l'incapacité du transporteur à assurer, en tout ou en partie, le service aérien prévu au contrat ;
- 3) les dommages ou la perte de biens dont le transporteur a la charge ; ou
- 4) les pertes dues à tout retard dans la livraison de marchandises à la charge du transporteur.

« **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.*

« **Service aérien** » : Tout vol à charge payante et tout vol de convoyage.

« **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;

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022



- 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 chargée de l'application de la loi ou d'un responsable de la sûreté d'un aéroport.

« **Surréservation/survente** » : Résultat de la vente de plus de sièges que le nombre de sièges disponibles sur un vol.

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

« **Tarif normal** » : Montant le plus élevé à payer pour un service en première classe, en classe affaires ou en classe économique durant la période d'applicabilité.

« **Tarif spécial** » : Tout tarif autre que le tarif normal.

« **Trafic** » : Les personnes ou les marchandises transportées par voie aérienne.

« **Trajet aller-retour** » : Tout trajet dont la destination finale est le point d'origine et qui est effectué selon le même itinéraire dans les deux directions.

« **Transport aérien comparable** » : Transport similaire fourni par le transporteur sans frais supplémentaires pour le passager à la place des réservations de vol initiales de ce dernier.

« **Transport alternatif** » : Autre vol (ou d'autres vols) sur les services du même transporteur ou un vol (ou autres vols) sur les services d'un autre transporteur. Dans certains cas, le transport alternatif peut inclure un autre mode de transport tel que le train ou l'autobus.

« **Transport gratuit** » : Tout transport aérien de passagers, de marchandises ou d'animaux à titre gracieux.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

« **Transport intérieur** » : Transport aérien offert soit entre différents points à l'intérieur du Canada, soit en provenance ou à destination d'un même point à l'intérieur du Canada, soit entre un point qui y est situé et un point qui y est extérieur sans pour autant faire partie du territoire d'un autre pays.

« **Transport international** » : Transport aérien offert entre un point au Canada et un point situé sur le territoire d'un autre pays.

« **Transporteur** » : Canada Jetlines Operations Ltd., opérant sous les noms de Canada Jetlines et Jetlines, dont le siège social est situé au 6629, Airport Road, Suite 300, Mississauga, Ontario, L4V 1N3, Canada.

« **Transporteur commercial** » : Transporteur qui vend des vols sous son code.

« **Transporteur exploitant** » : Transporteur qui effectue le vol en question.

« **Transporteur(s) participant(s)** » : Englobe le transporteur de sélection et les transporteurs secondaires indiqués sur le billet comme étant ceux qui fournissent au passager le transport intercompagnies indiqué sur son billet.

« **Transporteur principal** » : Transporteur dont le code d'identification figure sur le premier segment de vol du billet du passager au début d'un itinéraire intercompagnies émis sur un billet unique dont le point d'origine ou la destination finale est situé au Canada.

« **Transporteur secondaire** » : Tout transporteur, autre que le transporteur principal, identifié sur le billet du passager comme étant celui qui fournit au passager le transport intercompagnies indiqué sur son billet.

« **Transporteur sélectionné** » : Transporteur dont les règles relatives aux bagages s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire intercompagnies.

« **Vol affecté** » : Vol concerné par une irrégularité d'horaire.

« **Vol de convoyage** » : déplacement d'un aéronef sans passagers ni marchandises pour sa mise en place en vue d'un vol ou, au terme d'un vol, pour la mise en place de l'aéronef à un point prescrit

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

par le transporteur.

« **Voyage circulaire** » : 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.

« **Union européenne (UE)** » : L'un des États-nations souverains qui ont accédé à l'UE. Conformément à l'article 299(2) du Traité instituant la Communauté européenne, le présent tarif s'applique aussi aux départements d'outre-mer, notamment la Guadeloupe, la Guyane française, la Martinique, l'île de la Réunion, les Açores, Madère et les îles Canaries.

« **Voyageur défaillant** » : Passager qui a manqué le départ prévu de son vol et se présente à un agent du transporteur après le départ du vol ou la fermeture de la porte d'embarquement.

« **Voyage intercompagnies** » : Voyage impliquant plusieurs transporteurs aériens figurant sur un seul billet et acheté au moyen d'une seule transaction.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

**RÈGLE 5 : APPLICATION DU TARIF****A. Généralités**

1. Le présent tarif s'applique au transport des passagers et de leurs bagages, ainsi qu'à tous les services connexes :

a) pour le transport à bord de vols exploités et vendus (portant un numéro de vol de Canada Jetlines) à un passager par Canada Jetlines, et

b) pour le transport à bord de vols vendus par Canada Jetlines à un passager, mais exploités par un autre transporteur.

2. À l'exception des accords de partage de codes, lorsque le transporteur émet un billet, enregistre des bagages ou prend toute autre mesure pour le transport sur le réseau d'un autre transporteur et au nom de celui-ci (que ce transport fasse partie ou non d'un service aérien direct), ce transporteur agit à titre de mandataire seulement pour cet autre transporteur et le tarif de cet autre transporteur s'applique.

3. Le transport aérien sera assujéti aux règles, aux taux, aux tarifs et aux frais, publiés ou mentionnés dans le présent tarif, en vigueur à la date à laquelle le billet est émis.

4. Les règles générales contenues dans le présent tarif s'appliqueront, à moins que ne le prévoie autrement la règle d'établissement des tarifs qui régit un code de base particulier relatif au tarif applicable au transport acheté par le passager.

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. Les règles, les règlements et les conditions de transport du transporteur indiqués dans le présent tarif ne peuvent être modifiés sans préavis que si cela est nécessaire, aux termes des lois, des règlements gouvernementaux, des ordonnances et des exigences applicables.

**B. Responsabilité selon le tarif applicable**

1. Pour le transport international, en cas de dommages dus à un décès ou à des blessures corporelles, à un retard subi par le passager, ou à des bagages perdus, endommagés et en retard, le transporteur sera assujéti aux règles relatives à la responsabilité établies par la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal et à toutes les autres dispositions de ces conventions. Le transporteur peut, dans le présent tarif, établir des limites de responsabilité supérieures à celles prévues dans la Convention applicable, ou indiquer qu'il n'y a aucune limite de responsabilité. Dans

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

tous les autres cas, les règles tarifaires qui sont incompatibles avec toute disposition de la Convention applicable, dans cette mesure, ne s'appliqueront pas au transport international (voir la règle 121, Responsabilité du transporteur – transport international).

2. Pour le transport intérieur, conformément aux dispositions du RPPA, les transporteurs seront soumis aux mêmes règles et limites de responsabilité que celles prévues dans la Convention de Montréal concernant les bagages perdus, en retard ou endommagés (voir la règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur).

3. Responsabilités du transporteur prévues dans le RPPA :

a) Le transporteur qui exploite un vol est responsable envers les passagers des obligations prévues aux articles 7 à 22 et 24 du RPPA ou, si elles leur sont plus avantageuses, les obligations figurant dans le tarif visant le même sujet.

b) Toutefois, si un transporteur transporte des passagers pour le compte d'un autre transporteur dans le cadre d'une entente commerciale avec celui-ci, les transporteurs sont solidairement responsables envers les passagers des obligations prévues aux articles 7, 22 et 24 du RPPA, ou, si les obligations envers les passagers sont plus avantageuses, les obligations figurant dans le tarif visant le même sujet.

#### C. Prépondérance de la loi/Prélèvement

1. 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.

#### D. Transport gratuit

1. À l'exception des dispositions de la Convention et du RPPA, 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.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

#### E. Recours du passager

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

2. En cas de différend Canada Jetlines, 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 mais n'est pas satisfait du résultat, le passager peut porter sa cause directement devant l'Office des transports du Canada ou le tribunal compétent, au choix.

#### F. Modification et dérogation

1. 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. Déclaration volontaire - gros ou petit transporteur

##### RPPA

1. Aux fins de l'établissement des obligations envers les passagers dans le cadre du RPPA, Canada Jetlines déclare qu'il est un petit transporteur assujetti au RPPA.

Un gros transporteur assujetti au RPPA désigne un transporteur qui a transporté un total de deux millions de passagers ou plus, dans le monde, au cours de chacune des deux années civiles précédentes;

a) Un petit transporteur assujetti au RPPA désigne un transporteur qui n'est pas un gros transporteur assujetti au RPPA.

b) 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.

Les règles suivantes établissent une distinction entre les gros et les petits transporteurs :

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

- Règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur;
- Règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité;
- Règle 95, Refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur;
- Règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.

#### Accessibilité aux personnes handicapées

2. Aux fins de l'établissement des obligations envers les passagers handicapés sous le régime du RTAPH, Canada Jetlines déclare qu'il est (un petit transporteur non assujetti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus).

Les règles suivantes établissent une distinction entre les gros et les petits transporteurs en ce qui concerne les conditions de transport des personnes handicapées :

- Règle 70, Transport des personnes handicapées – petit transporteur non assujetti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

**PARTIE II – AVANT LE DÉPART****RÈGLE 10 : APPLICATION DES TARIFS ET DES FRAIS****A. Généralités**

1. Les tarifs applicables sont ceux qui sont publiés par le transporteur ou en son nom. Si les tarifs ne sont pas publiés, ils seront établis conformément au tarif du transporteur.
2. Lorsqu'un tarif local ou commun est publié via l'itinéraire souhaité, ce tarif s'appliquera sauf s'il est supérieur à la combinaison des tarifs intermédiaires via un tel itinéraire, auquel cas, la combinaison applicable des tarifs locaux/sectoriels peut être utilisée.
3. Sauf disposition contraire, les vols désignés par la classe de service, le type d'aéronef et/ou l'heure de départ ou d'arrivée du vol, en relation avec l'application des tarifs, correspondent aux vols portant ces désignations tels qu'ils figurent dans l'horaire général officiel du transporteur.
4. Les tarifs et les frais s'appliqueront seulement au transport aérien entre les points indiqués sur le billet. À moins d'indication contraire à la règle 85, Services de transfert par voie terrestre, le passager prendra lui-même, à ses frais, les dispositions relatives aux services de transfert par voie terrestre, lesquels ne sont pas assujettis aux modalités du présent tarif.

**B. Tarifs en vigueur**

1. Sous réserve des exigences gouvernementales et du présent tarif :
  - a) Le tarif applicable est le tarif en vigueur à la date à laquelle le billet est émis.

**C. Itinéraire**

1. Sauf disposition contraire dans le tarif du transporteur, chaque tarif s'applique uniquement à l'itinéraire précisé pour ce tarif.
2. 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 le déterminer. (Voir la règle 50, Itinéraires.)

**D. Taxes et frais**

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022



1. L'ensemble des frais et des taxes imposés 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 ajoutés aux tarifs et aux frais publiés et devront être payés par le passager, sauf disposition contraire figurant au tarif du transporteur. (Voir la règle 15, Taxes.)

#### E. Devise des tarifs

1. Tous les tarifs et les frais sont exprimés en dollars canadiens lorsque le voyage commence au Canada.
2. Tous les tarifs et les frais sont exprimés en dollars américains lorsque le voyage commence aux États-Unis.
3. Tous les tarifs et les frais, pour les voyages qui commencent à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, sont exprimés dans la monnaie locale du pays où commence le voyage, sauf si les règles de l'IATA prévoient l'établissement des tarifs dans une autre devise.

#### F. Tarifs non publiés

Lorsqu'un tarif n'est pas publié pour l'itinéraire souhaité, ce tarif peut être construit en combinant les tarifs applicables via un tel itinéraire qui donnent le tarif le plus bas pour la classe de réservation utilisée, à condition toutefois que ce tarif ne dépasse pas le tarif le plus bas construit conformément à l'un des paragraphes suivants :

##### 1. Point le plus éloigné :

Si ce tarif construit dépasse le même tarif à destination ou en provenance d'un point plus éloigné via le même itinéraire, le tarif applicable à destination ou en provenance de ce point plus éloigné s'appliquera.

##### 2. Maximum pour un voyage circulaire/voyage aller-retour :

Si ce tarif construit dépasse le tarif publié pour un voyage circulaire ou un voyage aller-retour à partir du même point d'origine, via le même itinéraire, le tarif publié pour un voyage circulaire ou un voyage aller-retour s'appliquera.

##### 3. Voyage interrompu :

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

Si un tarif construit pour un trajet interrompu par un voyage autre que celui effectué par les transporteurs participants dépasse le tarif total applicable pour un voyage ininterrompu via l'itinéraire, le tarif total en vigueur s'appliquera.

4. Tarif maximum : classes de service identiques/différentes

Une combinaison de tarifs de classes de service identiques ou différentes ne doit pas dépasser le plus bas des tarifs ou combinaisons de tarifs suivants, entre et via le(s) même(s) point(s) :

a) Une combinaison de tarifs via la classe de service utilisée pour une partie du transport et de tarifs pour une classe de service supérieure pour le reste du transport ; ou

b) Une combinaison de tarifs via des classes de service supérieures, ou

c) Un tarif direct publié via une classe de service supérieure; toutefois, un tarif publié via une classe de service supérieure à destination ou en provenance d'un point plus éloigné ne peut être utilisé pour construire un tarif pour un ou plusieurs points intermédiaires, s'il existe un tarif publié pour la même classe de service supérieure à destination ou en provenance de ce ou ces points intermédiaires.

d) Un tarif construit conformément au paragraphe (5) ci-dessous.

e) Les tarifs sont publiés dans l'ordre décroissant suivant des classes de service :

Service en classe économique : Codes de réservation

- Y, M, B, T, S, O, H, G, K, N, V, U, L

## Répartition des familles tarifaires

CODES DE RÉSERVATION (RBD) ORDRE DES CLASSES DE SERVICE	JetLite				JetPlus				Jetflex			JetLines	
	L 1	U 2	V 3	N 4	K 5	G 6	H 7	O 8	S 9	T 10	B 11	M 12	Y 13
Sélection des sièges Sièges standards	45 \$				25 \$				Compris			Compris	
Bagages enregistrés (BE) – Maximum de 5													
1er bagage	50				50				Compris			Compris	
2e bagage	75				75				50			Compris	
3e bagage	100				100				100			50	
4e bagage	150				150				150			150	
5e bagage	200				200				200			200	
Frais de changement	Non				50 \$				50 \$			Compris	
Annulation	Non								50 \$			50 \$	
Remboursement/crédit	Aucun remboursement				Non Aucun remboursement, valeur du crédit pour futur voyage moins 50 \$				Remboursement moins 50 \$ ou crédit pour futur voyage			Remboursement moins 50 \$ ou crédit pour futur voyage	

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

Remboursement/crédit disponible jusqu'à X jours	Non	1 jour	1 jour	1 jour
Durée de validité du bon : 365 jours				
Repas et boissons (72 h à l'avance)	Achats à bord	Achats à bord	Achats à bord	Crédit de 20 \$
Embarquement prioritaire	4	3	2	1

**Avantages tarifaires**

Avantages	Avantages	Avantages	Avantages
Tarif bas	Tarif réduit de siège	Siège gratuit (sauf première rangée et sortie de secours)	Siège gratuit (rangées avant + sortie d'urgence)
	Changement : \$\$	1 CB	2 CB
	Certains avantages Flex	Changement : \$	Changement : \$
		Crédit	Crédit
		Flex	Crédit-repas
			Flex

Lorsqu'un billet est acheté avant le début du transport ou est réémis conformément aux RÈGLES 90, 91 ou 92, selon le cas, le tarif applicable à un voyage aller-retour ou à une somme de 2 tarifs aller simple entre deux points sur les lignes du transporteur sera comme suit :

- Lorsqu'il est spécifiquement publié via l'itinéraire souhaité, le tarif applicable à un aller-retour ou à la somme de deux allers simples publié par ce transporteur ou en son nom.
- Lorsqu'il n'est pas spécifiquement publié via l'itinéraire souhaité, la somme des tarifs aller simple applicables aux segments aller simple respectifs ou la somme des tarifs des segments aller-retour si ceux-ci sont publiés.

**G. Tarifs des voyages circulaires**

À l'exception des dispositions ci-dessous, lorsqu'un billet est acheté avant le début du transport ou est réémis conformément aux RÈGLES 90, 91 ou 92, selon le cas, le tarif applicable à un voyage circulaire, via des transporteurs participants ou en partie via des transporteurs participants et en

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

partie via d'autres transporteurs aériens réguliers et des membres de la conférence nationale des taxis aériens, sera, pour la partie du transport effectuée par un ou plusieurs transporteurs participants, la somme de cinquante pour cent des tarifs aller-retour applicables aux segments respectifs, construits à partir du point d'origine via l'itinéraire de voyage qui produit le tarif le plus bas pour le voyage circulaire dans la classe de service utilisée.

#### H. Escales

Une escale, telle qu'elle est utilisée dans le présent document, a lieu lorsqu'un passager arrive à un point de correspondance intermédiaire ou de jonction et omet de repartir de ce point :

1. Le premier vol sur lequel des sièges sont disponibles, ou,
2. Le vol qui lui permettra d'arriver le plus tôt possible au prochain point intermédiaire, de jonction ou de destination, selon le cas, dans la classe et/ou le code de réservation figurant sur son billet ; à condition, toutefois, qu'il n'y ait pas d'escale lorsque le passager décolle du point de correspondance intermédiaire ou de jonction sur un vol figurant dans l'horaire général du transporteur et dont le départ a lieu dans les quatre (4) heures suivant l'arrivée à ce point.

Sauf disposition contraire, les escales seront autorisées sur les transports effectués uniquement au Canada, moyennant le paiement des tarifs locaux/sectoriels applicable.

#### I. Distribution et publication des tarifs

La société Airline Tariff Publishing Company (ATPCO) est l'agent du transporteur pour la distribution et la publication des tarifs en vue de leur saisie et de leur visualisation par l'Office des transports du Canada (OTC), les systèmes informatisés de réservation (SIR) et les systèmes mondiaux de distribution (SMD). Par conséquent, les tarifs, les règles tarifaires associées et les autres éléments (nom du tarif, définition, etc.) des tarifs peuvent être visualisés/accédés dans l'ATPCO. Le présent tarif ne contiendra donc pas ces informations.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

**RÈGLE 15 : TAXES****A. Généralités**

1. Les taxes imposées par les gouvernements s'ajoutent au tarif publié ou au billet construit et sont payées par le passager.
2. Au moment de l'achat du billet, le passager recevra du transporteur 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 (nationales ou étrangères) 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.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 20 : MODES DE PAIEMENT****A. Généralités**

Voici une liste des options de paiement acceptées par le transporteur lors de l'achat de billets et de services offerts par le transporteur :

1. Argent comptant dans une devise acceptée par le transporteur, lorsque les installations le permettent.
2. Cartes de crédit : American Express, Mastercard, Visa, Visa Débit ou cartes virtuelles
3. Carte de débit bancaire, lorsque les installations le permettent;
4. Bon pour services divers (MCO) ou EMD.
5. Bons de voyage de Jetlines ou crédits de vol de Jetlines

**B. Suspicion de fraude**

Afin d'éviter les achats frauduleux, Canada Jetlines se réserve le droit de demander des informations supplémentaires au(x) passager(s) et/ou au titulaire de la carte à tout moment après qu'un achat ait été effectué, notamment lors de l'enregistrement, afin de pouvoir vérifier les informations fournies au moment de l'achat. Canada Jetlines se réserve également le droit d'exiger un autre mode de paiement si le client n'est pas en mesure de fournir ces informations supplémentaires. En outre, Canada Jetlines se réserve le droit d'annuler la réservation dans tous les cas de suspicion de fraude, de vol ou de malhonnêteté de la part du client.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

**RÈGLE 25 : DEVISE DU PAIEMENT****A. Généralités**

1. Les dispositions relatives aux devises sont assujetties aux règlements gouvernementaux ainsi qu'aux règlements applicables sur les devises en vigueur à l'étranger.
2. Lorsque le voyage commence au Canada, le paiement des billets sera fait en dollars canadiens selon le tarif en dollars canadiens, ou le tarif équivalent dans d'autres devises, après conversion en dollars canadiens, selon le cours acheteur des banques.
3. Lorsque le voyage commence aux États-Unis, le paiement des billets sera fait en dollars américains selon le tarif en dollars américains, ou le tarif équivalent dans d'autres devises, après conversion en dollars américains, selon le cours acheteur des banques (1 \$ US = 1,26 \$ CA le 10 avril 2022).
4. Lorsque le voyage commence à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, mais que le paiement est fait au Canada, le tarif publié dans une autre monnaie que le dollar canadien sera converti en devise canadienne, selon le cours acheteur des banques.
5. Lorsque le voyage commence à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, mais que le paiement est fait aux États-Unis, le tarif publié dans une autre monnaie que le dollar américain sera converti en devise américaine, selon le cours acheteur des banques.
6. Lorsque le voyage commence à l'extérieur du Canada ou des États-Unis et que le paiement n'est pas fait au Canada ni aux États-Unis, le tarif publié sera converti en devise locale, selon le cours acheteur des banques.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022



**RÈGLE 30 : CLASSES DE SERVICE**

## A. Classe économique ou classe "Y

1. La « classe économique » sera située dans la partie de l'aéronef désignée ainsi par le transporteur.
2. Les passagers assis en « classe économique » recevront les services prévus en classe économique.
3. Voici en quoi consistent les services en classe économique :
  - a) Programme d'achats à bord.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 40 : RÉSERVATIONS**

## A. Généralités

1. Une réservation de siège pour un vol donné est valide lorsqu'elle est saisie dans le système de réservations du transporteur; que la disponibilité et l'attribution du siège sont confirmées par un code/numéro de confirmation fourni par le transporteur qui authentifie la réservation; que le passager a payé le tarif approprié; et qu'un billet a été émis pour ce siège.

2. Le transporteur émettra un billet uniquement si la réservation est valide. Sous réserve d'un paiement ou d'un autre arrangement satisfaisant, et à condition que le passager respecte l'heure limite d'enregistrement énoncée à la disposition (E) ci-après, un billet sera émis au passager par le transporteur ou son mandataire, confirmant que le passager détient une place pour le ou les vols indiqués sur le billet. Le billet s'appliquera seulement aux points précisés sur le billet et les coupons de vol présentés.

3. Le transporteur peut limiter le nombre de passagers transportés, quels que soient le vol et le tarif. Tous les tarifs ne sont pas nécessairement offerts pour tous les vols. Le nombre de sièges que le transporteur mettra à la disposition des passagers pour un vol donné est déterminé selon le nombre total de passagers que le transporteur prévoit pour chaque vol.

4. Le passager qui détient un billet ouvert inutilisé ou une partie de ce billet, ou qui détient un autre document électronique délivré à son nom par le transporteur lui donnant le droit de continuer son voyage, ou qui souhaite changer la date de sa réservation, n'aura pas de traitement préférentiel pour obtenir une nouvelle réservation.

5. Pour les dispositions relatives à l'attribution de sièges à bord d'un aéronef à tous les passagers, y compris aux enfants, voir la règle 41, Attribution de sièges aux passagers, y compris aux enfants de moins de 14 ans.

6. Pour des dispositions détaillées relatives à l'attribution de sièges aux personnes handicapées à bord d'un aéronef, voir :

a) Règle 70(C)(1)(b)-(d), Réservations – renseignements sur les services et l'attribution des sièges

7. Pour des dispositions détaillées relatives aux moyens accessibles offerts aux personnes handicapées pour faire des réservations, voir :

a) Règle 69(C)(3), Réservations et services en ligne

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

8. Le transporteur n'acceptera pas de réservation pour un enfant de moins de cinq (5) ans qui voyage seul.

#### B. Annulation de réservation

1. Le transporteur annulera les réservations d'un passager dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

a) Si les circonstances l'exigent en raison de situations attribuables au transporteur au sens de la règle 1, Définitions, et en application de la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, ou de la règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité;

b) Si les circonstances l'exigent en raison de situations indépendantes de la volonté du transporteur au sens de la règle 1, Définitions, et en application de la règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur, ou de la règle 95, Refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur;

c) Si les circonstances l'exigent en raison de toute situation indiquée à la règle 105, Refus de transport, qui est applicable; ou

d) Si le passager n'a pas respecté les délais d'enregistrement ou d'arrivée à la porte d'embarquement indiqués à la disposition (E) ci-dessous.

2. Si le transporteur annule la réservation d'un passager pour les motifs énoncés à la disposition (B)(1)(a) ci-dessus, le passager pourrait être admissible aux dispositions de la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, ou de la règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.

3. Si le transporteur annule la réservation d'un passager pour les motifs énoncés à la disposition (B)(1)(b) ci-dessus, le passager pourrait être admissible aux dispositions de la règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur, ou

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

de la règle 95, Refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur.

4. Si le transporteur annule la réservation d'un passager pour les motifs énoncés à la disposition (B)(1)(c) ci-dessus, le passager sera traité conformément aux dispositions de la règle 105, Refus de transport.

#### C. Responsabilité du passager

1. Le passager doit arriver à l'aéroport suffisamment à l'avance pour remplir les formalités gouvernementales, d'enregistrement, de contrôle de sûreté et de départ, tout en respectant les délais énoncés à la disposition (E) ci-après. Le départ ne sera pas retardé pour un passager qui n'a pas rempli les formalités de préembarquement.

2. Le passager devrait indiquer au transporteur le moyen de communication qu'il préfère parmi ceux qu'il offre (courriel et/ou numéro de téléphone, par exemple) lorsque le transporteur demande les coordonnées du point de contact du passager au cas où le transporteur aurait besoin de communiquer avec le passager avant son départ ou à tout moment de son itinéraire. Le transporteur a l'obligation de communiquer les informations à ses passagers conformément à la règle 97, Communication des informations – annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement.

#### D. Défaut d'occuper le siège

1. Si le passager n'occupe pas la place qui lui a été réservée à sa demande, et que le transporteur n'est pas avisé de l'annulation de cette réservation avant le départ prévu de ce vol en particulier, le transporteur annulera la réservation et le billet sera considéré perdu, conformément à la règle 125.

#### E. Délais d'enregistrement

1. Le passager doit s'assurer qu'il a prévu suffisamment de temps pour arriver à l'aéroport, se présenter au comptoir d'enregistrement du transporteur et remplir toutes les formalités d'enregistrement prescrites par le gouvernement. Le transporteur exige que tous les passagers munis d'une pièce d'identité appropriée se présentent à l'enregistrement et soient disponibles pour recevoir une carte d'embarquement et déposer leurs bagages au plus tard

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

60 minutes pour les vols intérieurs et 90 minutes pour les vols aux États-Unis ou internationaux avant le départ prévu pour les vols au départ de tout aéroport qu'il exploite. Si le(s) passager(s) ne respecte(nt) pas l'une des exigences ci-dessus, le transporteur annulera sa réservation ainsi que tous les services réservés. Le départ d'un vol régulier ne sera pas retardé pour accommoder les passagers qui arrivent trop tard pour que de telles formalités puissent être remplies avant l'heure de départ prévue.

2. Il incombe au passager de s'assurer qu'il a prévu suffisamment de temps pour passer les contrôles de sécurité, le cas échéant, et les formalités exigées par le gouvernement, et qu'il se présente à la porte d'embarquement du transporteur à l'heure prévue. Le transporteur exige que tous les passagers munis d'une pièce d'identité appropriée se présentent à la porte d'embarquement au moins 20 minutes avant l'heure de départ prévue. Si le(s) passager(s) ne répond(ent) pas à l'une des exigences ci-dessus, le transporteur annulera sa réservation ainsi que tous les services réservés. Le départ d'un vol régulier ne sera pas retardé pour accommoder les passagers qui arrivent trop tard pour que de telles formalités puissent être remplies avant l'heure de départ prévue.

2. Si le passager a des exigences supplémentaires, comme un mineur non accompagné (MNA), l'enregistrement doit avoir lieu au moins 120 minutes avant l'heure de départ prévue.

- Délai d'enregistrement recommandé : Afin de s'assurer que le passager a suffisamment de temps pour s'enregistrer, déposer ses bagages enregistrés et passer les contrôles de sécurité, le transporteur recommande que le passager s'enregistre 120 à 180 minutes avant le départ de son vol.
- Délai d'enregistrement et de dépôt des bagages : Le passager doit s'être enregistré, avoir obtenu sa carte d'embarquement et avoir enregistré tous ses bagages au comptoir de dépôt des bagages avant les délais précisés d'enregistrement pour son vol, soit 60 minutes pour les vols intérieurs  
et 90 minutes pour les vols aux États-Unis ou internationaux, avant le départ de son 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, soit 20 minutes avant son vol et être muni d'une carte d'embarquement valide.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

Si le passager ne respecte pas le délai d'enregistrement et de dépôt des bagages ou le délai d'arrivée à la porte d'embarquement, le transporteur pourra réattribuer le siège réservé d'avance ou annuler la réservation du passager, auquel cas le transporteur ne pourra peut-être pas transporter les bagages du passager.

Le passager qui manque de respecter le délai d'arrivée à la porte d'embarquement verra son billet annulé.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 41 : ATTRIBUTION DES SIÈGES AUX PASSAGERS, Y COMPRIS AUX ENFANTS DE MOINS DE 14 ANS****A. Application**

1. La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
2. Le transporteur n'acceptera pas de réservation pour un enfant de moins de douze (12) ans qui voyage seul, à moins qu'il ne soit accompagné d'un parent ou d'un tuteur âgé de plus de 16 ans

**B. Attribution des sièges**

1. Le transporteur ne garantit aucunement l'attribution d'un siège particulier dans l'aéronef.

**Présélection de siège**

2. Le passager peut présélectionner un siège après avoir acheté son billet lors de la réservation.
3. Des frais s'appliqueront à la présélection de sièges.
4. Pour connaître les autres obligations concernant l'attribution de sièges à une personne handicapée, y compris à une personne ayant besoin de sièges adjacents supplémentaires, voir la règle 70(C)(1)(b) -(d), Réservations – renseignements sur les services et l'attribution des sièges.

**C. Attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans qui sont accompagnés**

1. Pour faciliter l'attribution aux enfants de moins de quatorze (14) ans d'un siège à proximité du siège d'un accompagnateur (parent, gardien ou tuteur) conformément à la disposition (D) (ci-après), le transporteur, sans frais supplémentaires :

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

- a) Attribue à l'enfant avant l'enregistrement un siège à proximité de son accompagnateur, ou
- b) Lorsqu'il n'attribue pas de sièges avant l'enregistrement, conformément à la disposition (a), le transporteur prend les mesures suivantes :
- (i) Il avise les passagers, avant l'enregistrement, qu'il facilitera l'attribution à un enfant, au moment de l'enregistrement ou à la porte d'embarquement, d'un siège à proximité du siège de son accompagnateur sans frais supplémentaires,
- (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 au moment de l'embarquement, au moyen d'une annonce à la porte d'embarquement, si quelqu'un se porte volontaire pour changer de siège, et
- (iv) Si l'attribution des sièges au moment de l'enregistrement est impossible et si aucun passager ne se porte volontaire pour changer de siège au moment de l'embarquement, il demandera de nouveau avant le décollage si quelqu'un se porte volontaire pour changer de siège.

D. Proximité du siège d'un accompagnateur

1. Le transporteur facilitera, conformément aux étapes de la disposition C) ci-dessus, l'attribution d'un siège à un enfant âgé de moins de 14 ans, sans frais supplémentaires, de la façon suivante :
- a) Il attribue à l'enfant de quatre (4) ans ou moins un siège adjacent au siège de son accompagnateur;
- b) Il attribue à l'enfant de cinq (5) à onze (11) ans un siège situé à au plus un siège de celui de son accompagnateur dans la même rangée;
- c) Il attribue à l'enfant de douze (12) ou treize (13) ans un siège dans une rangée située à au plus une rangée du siège de son accompagnateur

E. Différence de tarif

1. Ne s'applique pas.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022



**RÈGLE 45 : ESCALES**

## A. Généralités

1. Les escales seront autorisées sous réserve des conditions suivantes :

a) Les escales doivent être convenues à l'avance avec le transporteur et indiquées sur le billet.

b) Il se peut que des règles propres à un type de billet en particulier interdisent les escales ou en limitent le nombre, ou que des frais supplémentaires s'appliquent aux escales selon le billet acheté par le passager. Pour de plus amples renseignements, consulter la règle qui s'applique au billet en question.

c) Si le transport par voie terrestre constitue une partie du voyage, une escale sera estimée avoir eu lieu pour ce transport.

d) Une escale, telle qu'utilisée dans le présent document, se produit lorsqu'un passager arrive à un point de correspondance intermédiaire ou de jonction et omet de repartir de ce point :

i. Le premier vol sur lequel des sièges sont disponibles ; ou

ii. Le vol qui lui permettra d'arriver le plus tôt possible au prochain point intermédiaire, de jonction ou de destination, selon le cas, dans la classe et/ou le code de réservation figurant sur son billet, à condition toutefois qu'il n'y ait pas d'escale lorsque le passager quitte le point de correspondance intermédiaire ou de jonction à bord d'un vol figurant dans l'horaire général du transporteur qui décolle dans les quatre (4) heures suivant son arrivée à ce point.

e) Sauf disposition contraire, les escales seront autorisées pour les transports effectués au Canada seulement, moyennant le paiement des tarifs locaux/sectoriels applicables.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

**RÈGLE 50 : ITINÉRAIRES**

## A. Application

1. L'itinéraire s'applique uniquement aux billets auxquels il est associé.
2. L'itinéraire peut passer par n'importe quelle ville nommée dans la grille d'itinéraires du transporteur, à moins d'indication contraire.
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, à moins d'indication contraire.
6. Pour les itinéraires qui permettent de choisir le transporteur pour le transport entre les mêmes points, seul un de ces transporteurs peut être utilisé.
7. Lorsqu'aucun transporteur n'est indiqué entre deux points, le transport est seulement effectué par Canada Jetlines.
8. Si plus d'un itinéraire est associé à un même billet, le passager peut préciser l'itinéraire avant l'émission du billet. Si le passager n'a pas déterminé d'itinéraire, le transporteur le fera.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 54 : ACCEPTATION DES BAGAGES POUR LES VOYAGES INTERCOMPAGNIES**

Non applicable

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 55 : ACCEPTATION DES BAGAGES****A. Application**

1. Cette règle s'applique uniquement aux vols exploités par Canada Jetlines (« le transporteur ») pour le transport de bagages (par un seul transporteur (par exemple, en direct) et le transport de bagages intercompagnies lorsque le transporteur est choisi pour l'application de ses propres règles concernant les bagages à un itinéraire intercompagnies entier.

**B. Conditions générales pour l'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 en sa possession les bagages enregistrés du passager, il émet une étiquette d'identification de bagages pour chaque pièce de bagages enregistrés. Une partie de l'étiquette est fixée à chaque pièce de bagages et l'autre partie est remise au passager.

b) Sous réserve des dispositions du présent tarif concernant les aides à la mobilité et les instruments de musique, les bagages enregistrés seront transportés à bord du même aéronef que le passager, à moins que les bagages arrivent en retard ou que le transporteur décide qu'il est impossible de transporter les bagages à bord du même aéronef.

*NOTA : Pour des dispositions supplémentaires sur le transport de dispositifs d'assistance pour les personnes handicapées, voir la Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance.*

*NOTA : Pour des dispositions supplémentaires concernant le transport d'instruments de musique, voir la Règle 56(E)(2), Acceptation des instruments de musique comme bagages.*

**2. Bagages non enregistrés (bagages de cabine)**

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

a) Les bagages non enregistrés doivent respecter les limites de poids et de dimensions établies par le transporteur pour être transportés **à bord de l'aéronef**.

b) Les **bagages non enregistrés** doivent pouvoir être placés sous le siège directement devant le passager ou dans le compartiment fermé dans la cabine passagers de l'aéronef.

**NOTA : Cette disposition ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance destinés aux personnes handicapées. Pour les dispositions relatives au transport des dispositifs d'assistance destinés aux personnes handicapées, voir la Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance.**

c) Dispositifs électroniques

Les articles suivants peuvent être transportés à bord d'un aéronef à condition qu'ils respectent les règles relatives aux bagages de cabine en ce qui concerne le nombre de pièces, les dimensions, le poids et le rangement et à condition qu'ils ne soient pas utilisés à bord pendant le vol : téléphones portables/cellulaires/satellites, téléviseurs portables, émetteurs, radios portables ou tout autre appareil mentionné par le personnel de bord. Si l'un de ces appareils est utilisé ou si tout autre appareil en possession du ou des passagers cause des interférences avec le système de navigation de l'aéronef, un membre de l'équipage pourra exiger que l'appareil soit éteint ou retiré de la possession du ou des passagers pendant la durée du vol.

## C. Franchise de bagages

### 1. Franchise standard pour les bagages enregistrés

a) Tous les passagers ayant une réservation confirmée sont autorisés à enregistrer des bagages dans le respect des critères et des tarifs applicables figurant dans le tableau ci-après, sauf indication contraire dans la section 23.1.1 Exceptions. Les bagages surdimensionnés, en surpoids et/ou dépassant cette franchise standard sont soumis à la RÈGLE 55 (E)(1).

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

1 <sup>er</sup> bagage	Taille/poids maximum : Dimensions totales combinées de 157 cm (62 po) et poids maximum de 23 kg	50 \$ CA
2 <sup>e</sup> bagage	Taille/poids maximum : Dimensions totales combinées de 157 cm (62 po) et poids maximum de 23 kg	75 \$ CA

**NOTA : Tous les frais sont soumis aux taxes applicables.**

**Exceptions :**

b) Articles transportés en plus du maximum indiqué en sus des franchises maximales prévues aux paragraphes (1) et (2) ci-dessus, chaque passager payant peut transporter, sans frais supplémentaires, les articles de bagage suivants, mais uniquement lorsqu'ils sont conservés par le passager (à l'exception des articles 8., 9., 10., 11.)

- i. Sac à main ou livre de poche
- ii. Manteau ou écharpe
- iii. Repose-pieds
- iv. Parapluie ou canne
- v. Appareil photo et/ou paire de jumelles
- vi. Quantité raisonnable de matériel de lecture pour le vol
- vii. Siège homologué pour bébé
- viii. Nourriture pour bébé à consommer pendant le vol
- ix. Béquilles, cannes, appareils orthopédiques, etc.
- x. Aliments destinés à être consommés à bord
- xi. Appareils électroniques portables et accessoires
- xii. Cendres funéraires

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

- xiii. Médicaments dans leur contenant original et étiqueté
- xiv. Seringue/aiguilles pour usage médical personnel (par exemple, diabète, allergies graves)
- xv. Poussette entièrement pliable (style parapluie) ou parc pour enfants.

Exception : La poussette pliable ou le parc pour enfants ne seront acceptés qu'en tant que bagage enregistré.

- xvi. Fauteuil roulant pliable, béquilles ou appareils orthopédiques sur le même vol avec un passager handicapé dépendant de l'appareil.
- xvii. Franchises dépendant de la classe du billet ou de la marque achetée sur la réservation, qui sont assujetties aux conditions du présent tarif.

## 2. Mise en commun des bagages

- a) Lorsque deux ou plusieurs passagers voyageant vers la même destination sur le même vol se présentent avec leurs bagages au même moment et au même endroit, leur franchise maximale sera la somme de leurs franchises maximales individuelles. Les bagages dépassant la franchise maximale combinée seront soumis aux frais d'excédent de bagages.

***NOTA : La franchise et l'acceptation des bagages sont limitées aux voyages effectués sur les vols exploités par le transporteur seulement. Pour les itinéraires intercompagnies/partage de codes, voir la RÈGLE 54.***

## 3. Bagages non enregistrés (bagages de cabine)

- a) Le passager a droit à un (1) bagage de cabine qui, combinés, doivent respecter les dimensions maximales indiquées ci-après.

b) Aucune pièce ou combinaison de pièces ne doit dépasser 22 livres/10 kg

c) Les dimensions maximales ne peuvent pas dépasser celles indiquées ci-après. Si le bagage de cabine ne rentre pas dans le dispositif de dimensionnement ou si l'article ne rentre pas dans le gabarit monté devant les appareils à rayons X, il sera considéré comme trop grand et devra être enregistré comme bagage de soute, en tant que tel, les conditions du présent tarif pour les bagages de soute seront appliquées.

### d) Limites de taille/poids

- i. 52 x 23 x 38 cm
- ii. 21 x 9 x 15 po (pouces)

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

iii. 22 livres /10 kg

e) Outre la franchise de bagages de cabine ci-dessus, l'un des petits articles personnels suivants sera accepté :

- i. Une serviette porte-documents
- ii. Un ordinateur de type portable
- iii. Un sac à main
- iv. Un sac à vêtements :

Dimensions maximales comme suit :

- i. 43 x 16 x 33 cm
- ii. 17 x 6 x 13 po (pouces)
- iii. 22 livres / 10 kg

f) Tarifs spéciaux ou réduits pour les sièges de la classe économique de l'aéronef.

1. Le transporteur acceptera de transporter, sans frais supplémentaires, les dispositifs d'assistance des personnes handicapées en plus des franchises de bagages prévues dans les tableaux ci-dessus. Pour les dispositions relatives au transport de dispositifs d'assistance pour les personnes handicapées, voir les règles suivantes :

- a. Règle 69(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance, ou
- b. Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres appareils et accessoires fonctionnels, et/ou
- c. Règle 71(G), Acceptation des aides

2. Si un passager dépasse le nombre maximal de bagages autorisé et/ou le poids maximal autorisé pour chaque bagage ou les dimensions maximales autorisées pour chaque bagage enregistré ou chaque bagage de cabine prévues dans le tableau de la disposition (1) ci-dessus, celui-ci devra payer les frais d'excédent de bagages indiqués dans le tableau de la disposition (E) ci-après.

*NOTA : Les instruments de musique seront considérés comme faisant partie de la franchise de bagages du passager et des frais connexes peuvent être exigés en fonction du billet*

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022



*acheté. Le transporteur pourra également facturer des frais supplémentaires spécifiques au transport d'instruments de musique. (Voir règle 56(F), Acceptation des instruments de musique comme bagages)*

3. Le nom et les coordonnées du passager doivent être indiqués sur les bagages. Il est recommandé qu'ils soient indiqués également à l'intérieur des bagages.

D. Ramassage et livraison des bagages

1. Le passager a le droit de récupérer ses bagages sans délai.
2. La livraison sera effectuée à la destination indiquée sur l'étiquette des bagages.
3. Seul le passager qui a reçu une étiquette d'identification des bagages lorsque le transporteur a pris possession de ses bagages a le droit d'accepter les bagages livrés.
4. Si le passager qui réclame les bagages enregistrés ne peut présenter sa partie d'étiquette d'identification et identifier ses bagages au moyen de cette étiquette, le transporteur doit obtenir une preuve satisfaisante que les bagages appartiennent au passager en question avant de les lui remettre.
5. L'acceptation des bagages sans dépôt de plainte dans les délais énoncés à la règle 120(C), Responsabilité du transporteur – transport intérieur, ou à la règle 121(C), Responsabilité du transporteur – transport international, par le passager qui détient l'étiquette d'identification des bagages constitue une preuve que le transporteur a livré les bagages en bon état et en conformité avec le présent tarif.

E. Excédent de bagages

***NOTA : Cette disposition ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes handicapées. Pour les dispositions relatives au transport des dispositifs d'assistance pour les personnes handicapées, voir :***

***Règle 69(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance, ou Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs et accessoires d'assistance, et/ou Règle 71(G), Acceptation des aides***

1. Lorsque les dispositions de la RÈGLE 55(C) indiquent le nombre standard de pièces de bagages qui seront transportées, la ou les pièces dépassant le maximum seront soumises aux frais prescrits ci-dessous et les pièces surdimensionnées seront soumises aux frais

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

prescrits ci-dessous. Lorsque les dispositions de la RÈGLE 55(C) indiquent un poids et/ou une taille maximum des bagages qui seront transportés, toute pièce de bagages de poids et/ou de taille supérieure à ce maximum sera soumise aux frais prescrits dans le tableau ci-après.

**NOTA : Des tarifs et frais s'appliquent à un aller simple et sont évalués jusqu'à la destination finale du passager (s'il n'y a pas d'escale volontaire en cours de route) ou au premier point d'escale volontaire.**

3 <sup>e</sup> bagage	Voyages en attente en fonction des places disponibles, à moins qu'il ne s'agisse d'une exception à la franchise standard, conformément à la RÈGLE 55(C)(1)(b)	100 \$ CA
4 <sup>e</sup> bagage	Voyages en attente en fonction des places disponibles.	150 \$ CA
5 <sup>e</sup> bagage	Voyages en attente en fonction des places disponibles.  Maximum de cinq (5) bagages par passager. Les pièces supplémentaires doivent être expédiées par d'autres moyens.	200 \$ CA
Dépassement des limites de dimension	Longueur x largeur x hauteur supérieures à 158 cm (62 po).  Tout bagage qui dépasse 292 cm (115 po) doit être expédié par d'autres moyens.	100 \$ CA
Dépassement des limites de poids (51 à 70 livres)	Poids maximum de 51 à 70 livres	25 \$ CA
Dépassement des limites de poids (71 à 100 livres)	Jusqu'à un maximum de 100 livres.	100 \$ CA

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

28/08/2022

	Tout ce qui pèse plus de 45 kg (100 livres) doit être expédié par d'autres moyens.	
Dépassement des limites de poids et de dimension	<p>Le poids maximum est de 100 livres et la taille maximum est de 292 cm (115 pouces).</p> <p>Les articles pesant plus de 45 kg (100 lb) ou mesurant plus de 292 cm (115 po) doivent être expédiés par d'autres moyens.</p>	100 \$ CA

**NOTA : Tous les frais sont soumis aux taxes applicables.**

**NOTA : Outre les franchises de bagages établies en fonction du type de billet acheté par le passager et les frais d'excédent de bagages applicables, le transporteur peut également facturer des frais supplémentaires pour le transport d'instruments de musique. Voir la règle 56(F), Acceptation d'instruments de musique comme bagages.**

F. Déclaration de valeur excédentaire – Frais

1. Le transporteur n'offre aucune assurance.

G. Articles non acceptés comme bagages

1. Le transporteur refusera de transporter les articles suivants comme bagages :

a) Les articles dont le transport est interdit par les lois, les règlements ou les ordonnances des pays survolés, de départ et de destination.

b) Les articles susceptibles de mettre en danger l'aéronef, ou les personnes ou les biens à bord. Les articles non acceptés sont énumérés dans les *Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses* de l'OACI et dans le règlement sur les marchandises dangereuses de l'IATA.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

c) Les articles qui, de l'avis du transporteur, ne se prêtent pas au transport en raison de leur poids, de leurs dimensions ou de leur nature, par exemple, les articles fragiles ou les denrées périssables.

**NOTA : Ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance pour les personnes handicapées. Pour les limites concernant le transport des aides à la mobilité, voir les règles suivantes :**

1. Règle 69(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance, ou
2. Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance, et/ou
3. Règle 71(G), Acceptation des aides.

**NOTA : Ne s'applique pas aux instruments de musique. Pour les limites concernant le transport des instruments de musique, voir la règle 56(B), (C) et (E), Acceptation des instruments de musique comme bagages.**

d) Les animaux vivants sauf ceux qui sont prévus à la règle 75, Acceptation des animaux (animaux de compagnie, et chiens de recherche et de sauvetage).

**NOTA : Ne s'applique pas aux chiens d'assistance, aux autres types d'animaux d'assistance, ni aux animaux de soutien émotionnel pour les personnes handicapées. Pour les limites relatives au transport des chiens d'assistance, des autres types animaux d'assistance, et des animaux de soutien émotionnel, voir :**

1. Règle 69(H), Acceptation des chiens d'assistance et (I), Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance et d'animaux de soutien émotionnel, ou
2. Règle 70(H), Acceptation des animaux d'assistance et (I), Acceptation des animaux de soutien émotionnel, et/ou
3. Règle 71(H), Acceptation des animaux d'assistance, et (I), Acceptation des animaux de soutien émotionnel.

e) Les armes à feu et les munitions, y compris les armes à feu pour la chasse ou le sport.

2. Les armes à feu et les munitions pour la chasse ou le sport ne seront pas acceptées comme bagages enregistrés.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

3. Les armes telles que les armes à feu d'époque, les épées, les couteaux et autres articles similaires, ne seront pas acceptés comme bagages enregistrés.

4. Le passager ne doit pas mettre dans ses bagages enregistrés les articles suivants, qui seront uniquement transportés dans les bagages de cabine si le passager peut les garder avec lui : articles fragiles ou denrées périssables, argent, bijoux, métaux précieux, argenterie, titres négociables, titres de placement ou autres objets de valeur, documents commerciaux, échantillons, passeports et autres documents d'identification.

#### H. Droit de refus de transport de bagages

**NOTA : Cette disposition ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes handicapées. Pour les limites relatives au transport des aides à la mobilité, voir les règles suivantes :**

1. Règle 69(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance, ou
2. Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance, et/ou
3. Règle 71(G), Acceptation des aides.

**NOTA : Cette disposition ne s'applique pas aux instruments de musique. Pour les limites relatives au transport des instruments de musique, voir la règle 56(B), (C) et (E), Acceptation des instruments de musique comme bagages.**

4. Le transporteur refusera de transporter en tant que bagage enregistré tout bagage dont il aura découvert qu'il contient l'un des articles inacceptables mentionnés au point (G) ci-dessus et lorsque le passager n'aura pas informé au préalable le transporteur qu'il souhaite transporter un tel article dans ses bagages.

5. 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.

6. Le transporteur refusera de transporter des bagages enregistrés qui, selon lui, ne sont pas emballés de façon convenable et sécuritaire dans des valises ou des contenants appropriés.

#### I. Droit de fouille

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

1. Le transporteur peut demander la permission au passager de le fouiller lui et ses bagages. Il peut fouiller les bagages en l'absence du passager. Le but d'une fouille est d'assurer la sécurité et la sûreté de l'aéronef et des passagers, et de déterminer si le passager a en sa possession, ou si des bagages contiennent, des articles parmi ceux énumérés à la disposition (G) ci-dessus, ou encore des armes ou des munitions, dont le transporteur n'aurait pas été informé. Si un passager refuse la fouille, le transporteur peut refuser de transporter le passager ou ses bagages, ou les deux.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 56 : ACCEPTATION DES INSTRUMENTS DE MUSIQUE COMME BAGAGES****A. Application**

1. La présente règle s'applique à tous les passagers qui doivent emporter des instruments de musique, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
2. Si des instruments de musique sont perdus, endommagés ou retardés, les limites de responsabilité concernant les bagages énoncées à la règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur, et à la règle 121, Responsabilité du transporteur – transport international, conformément à la convention applicable, s'appliqueront.

**B. Petits instruments de musique comme bagages de cabine**

1. Le transporteur autorisera un passager à emporter dans la cabine de l'aéronef un petit instrument de musique (un violon ou une flûte, par exemple), qui fera partie de la franchise de bagages de cabine du passager, conformément au nombre et aux dimensions indiqués à la règle 55, Acceptation des bagages :

- a) Si l'instrument peut être rangé en toute sécurité dans un compartiment à bagages approprié dans la cabine de l'aéronef ou sous le siège du passager, conformément aux exigences du transporteur pour le transport des bagages de cabine;
- b) S'il y a de la place pour un tel rangement lorsque le passager embarque dans l'aéronef.

**C. Instruments de musique comme bagage de cabine**

1. Le transporteur autorisera un passager à emporter dans la cabine de l'aéronef un instrument de musique qui occupera un siège de la cabine, aux conditions suivantes :

- a) La somme des dimensions extérieures en centimètres linéaires de l'instrument (longueur, largeur et hauteur), étui compris, ne dépasse pas 292 centimètres (115 pouces) ou les limites de dimensions applicables à l'aéronef;

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

- b) Le poids de l'instrument, étui compris, ne dépasse pas 45 kilogrammes (100 livres) ou les limites de poids applicables à l'aéronef;
- c) L'instrument peut être rangé de manière sécuritaire et sûre conformément aux exigences du transporteur; et
- d) Le passager a payé les frais de bagages enregistrés applicables.

2. Un passager a l'option d'enregistrer les instruments de musique qui s'y prêtent si tous les frais applicables sont payés.

3. Les instruments de musique seront transportés comme bagages enregistrés à bord du même aéronef que le passager, à moins que les bagages n'arrivent en retard ou que le transporteur décide qu'il est impossible de transporter les bagages à bord du même aéronef. Cette disposition s'applique également aux cas de remplacement d'aéronef. En cas de retard des bagages, le transporteur prendra les mesures nécessaires pour informer le passager de la situation concernant les bagages et livrer l'instrument de musique au passager dès que possible, à moins que les lois applicables n'exigent la présence du passager pour le dédouanement.

4. Les instruments de musique fragiles ne se prêtent pas au transport en tant que bagages enregistrés. Les passagers doivent communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour obtenir plus d'informations sur les instruments de musique qui ne se prêtent pas au transport.

#### 5. Frais

1. Les instruments de musique sont soumis aux frais décrits dans la règle 55 (E) 1.

### **PARTIE III - À L'AÉROPORT ET DURANT LE VOYAGE**

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022



**RÈGLE 60 : ACCEPTATION DES ENFANTS**

## A. Généralités

1. Les bébés et les enfants de moins de 11 ans seront acceptés aux fins de transport s'ils sont accompagnés par un passager âgé d'au moins 16 ans occupant la même cabine qu'eux.
2. Les personnes auxquelles le soin des enfants et des bébés a été confié doivent être capables de s'acquitter de cette tâche.

**Bébés**

3. Les bébés de moins de deux ans à la date du voyage n'ont pas besoin de siège.
4. Pour les voyages au Canada ou entre le Canada et les États-Unis, les bébés de moins de deux ans n'ont pas besoin d'un billet.
5. Pour les voyages autres qu'au Canada ou qu'entre le Canada et les États-Unis, les bébés de moins de deux ans ont besoin d'un billet.
6. Seul un bébé de moins de deux ans peut être assis sur les genoux du passager qui l'accompagne et est âgé d'au moins 16 ans.
7. 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 approuvé de retenue pour enfant (siège d'auto).
8. Le bébé de moins de deux ans à la date du départ, qui passe le cap de son deuxième anniversaire au cours du ou des vols de correspondance ou de retour, aura besoin d'un billet acheté au tarif applicable pour occuper un siège à bord du ou des vols de correspondance ou de retour.
9. Le bébé de moins de deux ans qui occupe un siège doit être convenablement installé dans un dispositif approuvé de retenue pour enfant par Transports Canada ou la *Federal Aviation Administration (FAA)* des États-Unis.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

**Enfants**

10. Tous les enfants âgés de deux ans ou plus doivent avoir un billet et se voir attribuer un siège.

11. Tous les enfants âgés de 12 ans ou plus peuvent prendre un vol sans n'être accompagnés ni supervisés, et le tarif applicable d'un billet pour adulte devra être payé.

12. Tous les enfants âgés de 16 ans ou plus peuvent accompagner des bébés ou des enfants de moins de 12 ans, et le tarif applicable d'un billet pour adulte devra être payé.

**B. Acceptation des bébés et des enfants****Pour les vols au Canada ou entre le Canada et les États-Unis**

Âge	Accepté	Conditions
Nouveau-né à 23 mois (bébé)  NOTA : Les nouveau-nés jusqu'à 7 jours ont besoin d'une attestation de leur médecin quant à leur aptitude à voyager.	Oui	Seul un bébé est accepté par passager adulte. Le bébé peut voyager gratuitement s'il est tenu sur les genoux d'un adulte qui l'accompagne.  Le bébé pour lequel un siège a été acheté doit être correctement installé dans un dispositif approuvé de retenue pour enfant, et le tarif applicable devra être payé.
2 à 12 ans (enfant)	Oui	Ce passager est considéré comme étant un enfant aux fins du transport aérien et le tarif applicable d'un billet pour enfant, si disponible, devra être payé s'il est accompagné pour toute la durée du voyage d'un passager âgé de 12 ans ou plus qui détient un billet.  Ce passager doit être soit supervisé par un passager âgé de 16 ans ou plus, soit laissé au service d'accompagnement de mineurs du

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

28/08/2022

		transporteur, s'il y a lieu, pour les enfants de 5 ans ou plus qui voyagent seuls. (Voir la règle 65, Mineurs non accompagnés.)  L'utilisation d'un dispositif approuvé de retenue pour enfant est facultative pour les enfants âgés de 2 ans ou plus.
13 à 17 ans (jeune)	Oui	Ce passager est considéré comme étant un adulte aux fins du transport aérien et le tarif applicable d'un billet pour adulte devra être payé.  Ce passager peut prendre un vol sans être accompagné ni supervisé. En outre, il peut accompagner des bébés ou des enfants âgés de 7 jours à 11 ans s'il est âgé de 16 ou plus.
18 ans et plus	Oui	Ce passager est considéré comme étant un adulte aux fins du transport aérien et le tarif applicable d'un billet pour adulte devra être payé.  Ce passager peut prendre un vol sans être accompagné ni supervisé. En outre, il peut accompagner des bébés/enfants âgés de 7 jours à 11 ans.

C. Pour les vols internationaux à destination et en provenance du Canada, il convient de suivre les dispositions du tableau ci-dessus.

#### D. Documentation

Tous les enfants qui sont des passagers, qu'ils voyagent accompagnés ou non d'un parent, d'un gardien ou d'un tuteur, doivent avoir avec eux les documents applicables exigés aux points de destination, de provenance et de transit.

1. Pour les vols entre le Canada et les États-Unis, les passagers de moins de 18 ans doivent détenir un passeport valide ou une carte Nexus.
2. Pour tous les vols internationaux, le transporteur peut exiger, en plus de ce qui précède, la présentation des documents suivants pour les enfants à bord :

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

- a) Passeport;
- b) Documents établissant la garde légale;
- c) Lettre de consentement parental autorisant l'enfant à voyager (p. ex., lorsque l'enfant voyage seul ou avec un seul de ses parents);
- d) Pièce d'identité complémentaire, comme un certificat de naissance ou une carte de citoyenneté;
- e) Autres documents légaux, comme des documents de divorce, les ordonnances d'un tribunal pour la garde des enfants ou un certificat de décès si l'un des parents est décédé;
- f) Tout autre document exigé pour entrer dans les pays figurant sur l'itinéraire ou pour y transiter; dans chaque pays à visiter, les passagers devraient se renseigner auprès de l'ambassade ou du consulat le plus proche pour connaître les autres exigences d'entrée et vérifier les autres lois et règlements relatifs aux enfants.

3. Pour le transport intérieur, une pièce d'identité délivrée par le gouvernement tel un certificat de naissance, une carte de citoyenneté, un permis de conduire, une carte d'assurance maladie, etc.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 65 : MINEURS NON ACCOMPAGNÉS**

Canada Jetlines n'accepte pas de transporter des mineurs non accompagnés (MNA).

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 69 : TRANSPORT DES PERSONNES HANDICAPÉES - GRAND TRANSPORTEUR ASSUJETTI AU RTAPH**

A. Application

1. Cette règle ne s'applique pas aux vols de Canada Jetlines. Veuillez consulter la règle 70 : Transport des personnes handicapées - Petit transporteur non assujetti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 70 : TRANSPORT DES PERSONNES HANDICAPÉES - PETIT TRANSPORTEUR NON ASSUJETTI AU RTAPH EXPLOITANT DES AÉRONEFS DE 30 SIÈGES PASSAGERS OU PLUS****A. Application**

1. Cette règle s'applique au transport de personnes handicapées par Canada Jetlines, qui est un petit transporteur non assujetti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus pour ses services de transport intérieur.

2. Conformément à la Règle 5(A)(1), Application du tarif, cette règle s'applique au transport de toutes les personnes handicapées à bord de tous les vols vendus et exploités par Canada Jetlines, et à tous les vols vendus par Canada Jetlines.

**B. Acceptation de transport**

1. Le transporteur acceptera la déclaration d'autonomie par la personne handicapée, ou en son nom, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait pour lui une contrainte excessive, par exemple si cela compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.

2. Le transporteur ne refusera pas de transporter une personne uniquement à cause de son handicap, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait pour lui une contrainte excessive, par exemple si cela compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.

3. Si le transporteur refuse de transporter une personne handicapée pour des motifs liés à son handicap, il fournira à la personne, au moment du refus, les motifs de cette décision. Il lui fera également parvenir, dans les dix (10) jours suivant la date du refus, un avis écrit énonçant les motifs de refus, entre autres :

a) Les éléments démontrant une contrainte excessive, par exemple des rapports techniques, des rapports médicaux ou des avis d'experts qui établissent que le risque est assez important pour qu'il soit déraisonnable d'ignorer les exigences ou de les modifier;

b) Tout règlement, règle, politique ou procédure applicable; et

(c) La période pendant laquelle s'applique le refus, et les conditions, le cas échéant, auxquelles le transporteur accepterait de transporter la personne.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

*Voir également : La règle 105(B), Refus de transport – décision de faire débarquer un passager, et la règle 105(B)(1)(f)(iv), Refus de transport – état du passager – autorisation médicale.*

### C. Réservations – renseignements sur les services et l’attribution des sièges

1. Si, lors de sa réservation auprès d’un transporteur, la personne a indiqué la nature de son handicap, le transporteur :

a) Discutera avec la personne de ses besoins liés à son handicap et des services qu’il offre pour répondre à ces besoins;

b) Avant d’attribuer un siège passager à une personne handicapée, l’informerá des sièges passagers qui sont disponibles dans la classe de service qu’elle a demandée, et dont l’équipement ou les installations répondent le mieux à ses besoins en matière d’accessibilité, par exemple une salle de toilette accessible en fauteuil roulant ou un siège passager qui offre plus d’espace pour les jambes, un plus grand pas ou des accoudoirs amovibles;

c) Lors de l’attribution d’un siège passager à une personne handicapée, il tiendra compte de son opinion concernant les sièges passagers qui répondraient le mieux à ses besoins en matière d’accessibilité;

d) Si la personne se déplace avec une personne de soutien, il veillera à ce qu’elles soient assises ensemble.

2. Le transporteur avisera la personne si des renseignements et/ou des documents sont nécessaires pour lui permettre d’évaluer la demande de service, conformément à la disposition (F)(3) ci-dessous. Le transporteur informera également la personne que les renseignements et/ou les documents doivent lui être fournis dans un délai de 48 heures et que l’évaluation de la demande pourrait prendre jusqu’à deux jours ouvrables après les avoir reçus.

Pour l’explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D’ÉMISSION

28/08/2022

DATE D’ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022



## D. Confirmation des services et communication des renseignements

1. Le transporteur indiquera dans le dossier de réservation de la personne les services qu'il lui fournira.
2. Le transporteur donnera une confirmation écrite des services qu'il fournira à la personne.
3. Le transporteur veillera à ce que toutes les annonces faites aux passagers concernant les arrêts, les retards, les changements d'horaire, les correspondances, les services à bord et la récupération des bagages se fassent sous forme visuelle, verbale et/ou écrite.

## E. Services ne nécessitant pas de préavis

1. Les services indiqués à la disposition (3) ci-après seront fournis sans frais supplémentaires.
2. Le transporteur n'exigera pas d'une personne handicapée qu'elle dépose des informations et/ou des documents, notamment un certificat médical, pour appuyer toute demande de services indiqués à la disposition (3) ci-après.
3. Sur demande, le transporteur :
  - a) Aidera les passagers handicapés pour lesquels l'aide d'un agent n'est pas requise;
  - b) Accommodera, de manière raisonnable, les besoins particuliers en matière de sièges des passagers présentant des troubles médicaux ou des blessures.

<b>Handicap</b>	<b>Aide d'un agent nécessaire</b>
Cécité	Non
Surdité	Non
Handicap intellectuel/autonome	Non
Ambulatoire/autonome	Non

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

28/08/2022

**NOTA : Pour connaître les responsabilités du transporteur concernant le débarquement des personnes handicapées lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic d'un aéroport au Canada, voir la Règle 92(C)(4) - Débarquement prioritaire.**

F. Services nécessitant un préavis

1. Les services indiqués à la disposition(3) ci-après seront fournis sans frais supplémentaires.

Tous les efforts raisonnables

2. Dans tous les cas, le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour fournir le service demandé par la personne handicapée, même si elle ne se conforme à aucune des exigences de la présente section, c'est-à-dire que la personne ne fournit pas de préavis ni les renseignements et/ou les documents demandés par le transporteur pour lui permettre d'évaluer la demande.

Services – préavis de 48 heures

3. Sous réserve de l'exigence du transporteur selon laquelle la personne handicapée doit fournir des renseignements et/ou des documents, le transporteur fournira les services ci-après à la personne handicapée qui en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue de son vol :

- a) Aider la personne durant l'enregistrement au comptoir d'enregistrement;
- b) Aider la personne à se rendre à l'aire d'embarquement;
- c) Aider la personne durant l'embarquement et le débarquement;
- d) Dans le cas de la personne handicapée qui utilise un fauteuil roulant, qui ne peut se déplacer de façon autonome et qui attend l'embarquement, s'enquérir périodiquement de ses besoins et y répondre;
- e) Permettre à la personne, si elle le demande, de monter à bord avant les autres passagers, si le temps le permet et si elle a demandé de l'aide pour embarquer, trouver son siège ou ranger ses bagages de cabine;

**NOTA : Le transporteur peut exiger que la personne monte à bord avant les autres passagers afin d'avoir assez de temps pour fournir de l'aide même si la personne**

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

***handicapée n'en a pas demandé. Le transporteur peut exiger que la personne monte après les autres passagers si elle arrive à l'aire d'embarquement après la fin de l'embarquement prioritaire.***

- f) Aider la personne à ranger et à récupérer ses bagages de cabine, et à récupérer ses bagages enregistrés;
- g) Fournir à la personne handicapée et à sa personne de soutien, avant le départ de l'aéronef, un exposé sur les procédures d'urgence et la configuration de l'aéronef;
- h) Aider la personne à se déplacer entre son siège passager et la salle de toilette sans le soutenir;
- i) Aider la personne à se rendre à l'aire ouverte au public ou, dans certains cas, à rencontrer un représentant d'un autre transporteur;
- j) Faire passer la personne de son aide à la mobilité à celle fournie par le transporteur;
- k) Faire passer la personne d'une aide à la mobilité à son siège passager;
- l) Servir à la personne des repas spéciaux, s'il y a lieu, et fournir une aide limitée avec les repas, comme ouvrir les emballages, nommer les aliments et les couper s'ils sont gros;
- m) S'enquérir périodiquement des besoins de la personne durant le vol et y répondre, si les services sont habituellement fournis par le transporteur ou doivent être fournis conformément à la présente disposition.
- n) Aider et renseigner les passagers qui fournissent leur propre concentrateur d'oxygène portable.

Services - renseignements et/ou documents à fournir au transporteur

4. Le transporteur peut exiger que la personne qui demande des services parmi les suivants lui fournisse tout renseignement et/ou document raisonnablement nécessaire, notamment un certificat médical, pour lui permettre d'évaluer sa demande :

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

- a) Aptitude à voyager - Voyage médical
- b) Fournir et/ou accueillir de l'oxygène médical, fourni par le transporteur ou par le passager.
- c) Fournir un concentrateur d'oxygène portable fourni par le transporteur.
- d) Le transporteur n'acceptera pas les passagers patients qui ont besoin d'une civière.
- e) Aider les passagers handicapés pour lesquels l'aide d'un agent est nécessaire.

<b>Handicap</b>	<b>Aide d'un agent nécessaire</b>
Cécité et surdité	Oui
Handicap intellectuel/non autonome	Oui
Ambulatoire/non autonome	Oui
Non-ambulatoire/autonome	Non
Non-ambulatoire/non autonome	Oui
Passager en civière	Sans objet
Passager en couveuse	Sans objet

#### G. Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance

1. Le transporteur acceptera de transporter sans frais comme bagage prioritaire, en plus de la franchise de bagages régulière, les aides à la mobilité et tout autre dispositif d'assistance, sous réserve des restrictions de sécurité ou de sûreté qui empêcheraient qu'un tel dispositif soit transporté.

2. Si l'aide à la mobilité est acceptée pour le transport, le transporteur va :

a) Démonter et emballer l'aide, si nécessaire, en vue de son transport, puis la déballer et la remonter à l'arrivée;

b) Remettre rapidement l'aide à la personne dès l'arrivée.

3. Si le transporteur exploite un aéronef de moins de 60 sièges passagers, il refusera de transporter les fauteuils roulants électriques, les scooters ou les fauteuils roulants manuels à cadre rigide si, en raison de sa conception, l'aéronef n'en permet pas le transport. Par exemple, le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse la capacité de la plateforme élévatrice ou de la rampe, les portes de la soute à bagages sont trop petites pour l'aide à la mobilité, ou le transport de l'aide à la mobilité compromettrait la navigabilité de l'aéronef.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

28/08/2022

**NOTA : Les aides à la mobilité acceptées comme bagages enregistrés doivent peser moins de 100 livres/45 kg et avoir des dimensions linéaires inférieures à 115 po/292 cm.**

4. Lorsque le transporteur refuse de transporter l'aide à la mobilité pour l'un ou l'autre des motifs ci-dessus, il doit :

- a) Expliquer à la personne les raisons du refus au moment du refus; et
- b) Indiquer à la personne les autres dispositions qu'elle peut prendre pour le transport de son aide à la mobilité, ou pour prendre le vol à bord duquel sera transportée son aide.

5. Si l'espace le permet, le transporteur rangera le fauteuil roulant manuel pliant dans la cabine passagers durant le vol.

6. Si l'espace le permet, le transporteur autorisera la personne handicapée qui a besoin d'un dispositif d'assistance de petites dimensions pendant le voyage de le garder avec elle, notamment :

- a) Une marchette, une canne, des béquilles ou des prothèses;
- b) Tout appareil pour aider la personne à communiquer;
- c) Toute prothèse ou appareil médical, comme un concentrateur d'oxygène portatif.

**NOTA : Pour les dispositions relatives aux limites de responsabilité en cas de perte, de dommage ou de retard dans la livraison des aides à la mobilité, voir la règle 120(B)(3), Responsabilité - Transport intérieur, aides à la mobilité ou la règle 121(B)(3), Responsabilité – Transport international, aides à la mobilité.**

H. Acceptation des animaux d'assistance

1. Le transporteur acceptera de transporter, sans frais, un animal d'assistance dont la personne handicapée a besoin, à condition que l'animal soit muni :

- a) D'un harnais convenable;
- b) D'un document écrit attestant qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage d'animaux d'assistance.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

2. Le transporteur permettra à l'animal d'assistance d'accompagner la personne handicapée à bord de l'aéronef et de rester à ses pieds. Afin d'assurer le confort de tous les passagers, le transporteur déterminera, en consultation avec la personne handicapée, où elle et son animal prendront place.
3. Le transporteur attribuera à la personne un siège où il y a assez d'espace pour elle et son animal d'assistance. S'il n'y a pas assez d'espace au plancher dans la rangée de sièges de la personne, le transporteur permettra à l'animal d'assistance de rester sur le plancher à un endroit où la personne pourra avoir la maîtrise de l'animal.
4. En ce qui concerne l'animal d'assistance, la personne a la responsabilité de se conformer à tous les règlements et à toutes les lois, les ordonnances, les demandes et les exigences en matière de voyage des pays de départ, de transit et de destination. Plus particulièrement, la personne a la responsabilité d'obtenir les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son animal, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires, pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec l'animal d'assistance qui l'accompagne.
5. Le transporteur peut refuser de transporter un animal d'assistance si la personne handicapée n'a pas en sa possession, au moment de l'enregistrement, les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son animal, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires, pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec son animal d'assistance. Pour plus d'information, voir la règle 105, Refus de transport.
6. Lorsque le voyage fait intervenir plus d'un transporteur, la personne a la responsabilité de vérifier la politique de chaque transporteur qui participe à l'itinéraire et de veiller à répondre aux exigences de chacun. La personne doit également s'assurer que chaque transporteur a accepté de transporter l'animal d'assistance à bord de son aéronef.

***NOTA : Pour les dispositions relatives aux limites de responsabilité concernant les animaux d'assistance, voir la règle 120(B)(5), Responsabilité - Transport intérieur, animaux d'assistance ou la règle 121(B)(10), Responsabilité - transport international, animaux d'assistance.***

#### I. Acceptation d'animaux de soutien émotionnel

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

1. Le transporteur respecte les personnes souffrant d'un handicap émotionnel ou mental et leur besoin de chiens de soutien émotionnel pour leur fournir assistance et confort durant un vol. Les restrictions suivantes s'appliquent aux animaux de soutien émotionnel :

a) L'animal doit être un chien.

b) Il ne doit pas constituer une menace pour le confort ou la sécurité des autres passagers.

c) Il ne doit pas peser plus de quinze (15) livres s'il doit être tenu sur les genoux du passager à tout moment pendant le vol.

2. Le transporteur peut exiger, à sa seule discrétion, ce qui suit :

a) Le passager doit informer le transporteur 72 heures avant le vol. Si le délai est inférieur à 72 heures, le transporteur fera de son mieux pour répondre à la demande, mais le vol pourrait être limité au nombre d'ASE acceptés.

b) Le handicap mental/émotionnel doit avoir été diagnostiqué par un professionnel de la santé mentale.

c) Une note doit être fournie par un fournisseur de soins de santé agréé, attestant que la personne a besoin de dispositions pour voyager en avion avec un chien de soutien émotionnel. Cette note doit :

i. Inclure le numéro de permis d'exercice du professionnel de la santé;

ii. Être datée dans l'année qui précède la date du voyage;

iii. Être rédigée sur le papier à en-tête officiel du fournisseur de soins de santé;

iv. Le passager doit avoir avec lui tous ces documents pendant le voyage et les fournir à tout membre du personnel de la compagnie aérienne, de la sécurité ou de l'aéroport à chaque fois qu'il en fait la demande.

3. Les règles suivantes s'appliquent également au passager voyageant avec un ASE :

a) Le chien doit rester aux pieds du passager pendant que celui-ci est assis, à moins qu'il ne soit spécifiquement tenu sur les genoux.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

b) Si le passager doit aller aux toilettes, l'ASE doit l'accompagner et ne pas être laissé sans surveillance.

c) Le passager doit occuper le siège qui lui a été attribué et ne pas se déplacer dans la cabine.

d) Le chien doit demeurer auprès du passager auquel il offre du soutien à bord.

e) Le chien doit être tenu en laisse ou muni d'un harnais pendant toute la durée du vol et ne doit être attaché à aucune partie de l'aéronef, y compris s'il est tenu sur les genoux.

f) La taille et la race du chien ne doivent pas nuire à la sécurité, selon ce que détermine le transporteur.

g) Le chien doit être non dangereux, inoffensif et inodore et ne doit pas nécessiter d'attention pendant le vol.

h) Le chien doit porter une plaque ou un gilet indiquant qu'il est un chien d'assistance.

i) Les passagers voyageant avec un chien d'assistance sont responsables de tous les coûts associés aux dommages ou blessures que l'animal peut causer à la propriété de la compagnie aérienne, au personnel de la compagnie aérienne ou aux autres voyageurs. En cas de problème sur un vol ou de violation des conditions énoncées, l'ASE ne sera pas autorisé à voyager à l'avenir en tant qu'ASE à bord des vols du transporteur.

4. Un passager voyageant avec un ASE ne se verra attribuer qu'un des sièges approuvés par le transporteur et de préférence côté fenêtre. Il est interdit d'occuper des sièges dans les rangées de sortie de secours ou de sortie.

5. Lors de l'enregistrement, dans la zone d'embarquement et à bord de l'aéronef avant le vol, l'ASE se verra refuser le voyage s'il constitue une menace pour la santé et/ou la sécurité, s'il semble malade ou s'il présente un comportement agressif (grognement, aboiement, saut, etc.). Le passager a alors la possibilité à ce moment-là d'enregistrer l'animal en tant qu'animal de compagnie en cabine ou en soute.

#### 6. Dispositifs de retenue pour bébés

a) Un adulte voyageant avec un bébé peut, à sa discrétion, réserver un siège pour l'installation d'un dispositif de retenue approuvé pour bébé, tel que décrit ci-après. Toutefois, seul un bébé peut voyager avec chaque adulte, qu'un siège ait été acheté ou non

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022



pour le bébé. Le tarif pour les bébés occupant un siège équipé d'un dispositif de retenue approuvé pour bébé sera égal à 100 % du tarif adulte applicable.

b) Modalités et conditions

1. Le bébé doit être correctement attaché dans un dispositif de retenue pour bébé qui a été fabriqué le 1er janvier 1991 ou après cette date et qui satisfait aux exigences suivantes :

- a) NSVAC 213 - Norme de sécurité des véhicules automobiles du Canada / Si fabriqué au Canada
- b) NSVAC 213/1 - Norme de sécurité des véhicules automobiles du Canada / Si fabriqué au Canada
- c) FMVSS 213 - Norme fédérale de sécurité des véhicules automobiles / si fabriquée aux États-Unis.

**NOTA : Doit contenir les renseignements suivants :**

***Ce dispositif de retenue est certifié pour utilisation dans les véhicules automobiles et les aéronefs. S'il est fabriqué dans un autre pays, il doit porter une vignette d'inspection indiquant que le dispositif est certifié pour être utilisé à bord d'un aéronef.***

2. Les instructions pour la bonne utilisation du dispositif et ses capacités de poids et de stature doivent également être affichées de manière bien visible sur le dispositif. L'utilisation du dispositif peut être interdite si, de l'avis du personnel du transporteur, le bébé dépasse les limites de capacité prescrites.

3. Le dispositif doit être en tout temps correctement fixé dans un siège adjacent à celui d'un adulte accompagnateur qui connaît la méthode appropriée pour détacher le bébé du dispositif. Le dispositif ne doit pas être situé :

- a) Dans une rangée de sortie de secours; ou,
- b) Dans un siège qui empêcherait l'accès à l'équipement d'urgence ou de sécurité; ou
- c) Dans un siège qui bloquerait l'accès d'une personne à l'allée, de sorte qu'il ne peut être placé que dans un siège côté fenêtre.

;

4. L'adulte qui voyage avec le bébé doit fournir le dispositif. Le transporteur n'assume aucune responsabilité quant aux dispositions relatives aux dispositifs de retenue approuvés pour bébé décrits ci-dessus.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

**Sièges pour bébés**

1. Il ne doit pas y avoir plus de personnes assises dans une rangée qu'il n'y a de masques à oxygène.
2. Les passagers payants confirmés ne sont pas autorisés à utiliser des dispositifs de retenue pour bébés, à moins qu'ils ne possèdent un billet valable pour l'enfant. Les sièges d'appoint pour bébé ou les sièges douilllets ne sont pas acceptés comme dispositifs de retenue pour bébé.
7. Service d'oxygène planifié à l'avance
  - a) CANADA JETLINES autorise l'utilisation d'oxygène fourni par le passager auprès d'un fournisseur tiers identifié sur le site Internet.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 71 : TRANSPORT DES PERSONNES HANDICAPÉES - PETIT TRANSPORTEUR NON ASSUJETTI AU RTAPH EXPLOITANT DES AÉRONEFS DE 29 SIÈGES PASSAGERS OU MOINS**

A. Application

1. Cette règle ne s'applique pas aux vols de Canada Jetlines. Veuillez voir la règle 70 : Transport des personnes handicapées - petit transporteur non assujetti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 75 : ACCEPTATION DES ANIMAUX (ANIMAUX DE COMPAGNIE ET CHIENS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE)**

Pour connaître les conditions de transport d'un chien d'assistance, d'autres types d'animaux d'assistance, ou d'animaux de soutien émotionnel dont a besoin une personne handicapée, voir :

- Règle 70(H), Acceptation d'animaux d'assistance et (I), Acceptation d'animaux de soutien émotionnel.

**A. Application**

1. Le transporteur acceptera de transporter des animaux aux conditions suivantes :

**B. Généralités**

1. Une entente doit d'abord être conclue avec le transporteur avant qu'il n'accepte de transporter l'animal.
2. Avant que le transporteur n'accepte de transporter l'animal, la personne doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour obtenir les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son animal, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec l'animal. Si la personne n'a pas les documents requis, le transporteur n'acceptera pas de transporter l'animal.
3. Lorsque le voyage fait intervenir plus d'un transporteur, la personne a la responsabilité de vérifier la politique de chaque transporteur qui participe à l'itinéraire et de veiller à répondre aux exigences de chacun. La personne doit également s'assurer que chaque transporteur a accepté de transporter l'animal d'assistance à bord de son aéronef.
4. Canada Jetlines n'acceptera pas de transporter des animaux vivants dans la soute de l'aéronef.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

**C. Chiens de recherche et de sauvetage**

1. Le transporteur n'acceptera pas de transporter de chien de recherche et de sauvetage.

**D. Animaux de compagnie**

1. Les dispositions de cette section ne s'appliquent pas aux chiens d'assistance, aux autres types d'animaux d'assistance, aux animaux de soutien émotionnel, ni aux animaux de recherche et de sauvetage.

2. Le transporteur acceptera de transporter des animaux de compagnie, tels que des chiens, chats, lapins et oiseaux, soit comme bagages enregistrés ou de cabine, pourvu que l'animal ou les animaux soient accompagnés d'un passager, conformément à la *Réglementation du transport des animaux vivants* de l'IATA.

**3. Animaux de compagnie dans la cabine :**

Le transporteur acceptera les petits animaux domestiques, y compris les chats, chiens, oiseaux, lapins, hamsters, cochons d'Inde, gerbilles, hérissons et chinchillas. L'acceptation des animaux est soumise aux conditions ci-dessous :

a) Un préavis d'au moins 48 heures avant la date de départ prévue est requis.

b) L'animal doit être inoffensif, inodore et ne pas nécessiter d'attention pendant le transport.

c) L'animal doit être enfermé dans une cage à parois souples soumise à une inspection et approuvée par le transporteur. Les contenants en carton, etc. ne sont pas autorisés. La cage/contenant doit être suffisamment grand(e) pour que l'animal puisse se tenir dans une position naturelle, se retourner et se coucher.

d) La taille maximale de la cage est comme suit :

1. Pour le transport à bord de de l'aéronef :

a) Le contenant ne doit pas dépasser les dimensions longueur x largeur x hauteur de 43 x 16 x 33 cm (17 x 6 x 13 po).

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

b) Le contenant est approuvé pour un animal ne dépassant pas 18 cm (7 po) jusqu'au sommet de l'épaule.

2. Le poids maximal combiné de l'animal et de la niche est de 22 livres/10 kg.

e) L'animal doit être logé de façon sécuritaire dans une cage à parois souples afin de pouvoir être placé en toute sécurité sous le siège devant le passager.

f) Le contenant doit être rangé sous le siège devant le passager et l'animal doit rester enfermé dans le contenant pendant qu'il est à bord de l'aéronef; le contenant doit rester fermé et scellé depuis le moment qu'il pénètre dans l'aéronef jusqu'après le débarquement. Le passager ne sera pas autorisé à s'installer dans une rangée située immédiatement derrière une cloison ou à proximité d'une sortie de secours.

g) Les cages/contenants doivent être fournis par le(s) passager(s).

h) Le passager doit prendre toutes les dispositions et assumer l'entière responsabilité du respect des lois, des règles douanières et/ou des autres réglementations, exigences ou restrictions gouvernementales applicables dans le pays, l'État, la province ou le territoire où l'animal est transporté.

i) Deux (2) animaux dans une même cage seront acceptés par passager.

j) Le transporteur autorisera un maximum de trois (3) cages par vol. Ce nombre ne doit pas inclure tout animal d'assistance à bord. Le transporteur peut également limiter ce nombre à tout moment si une personne souffrant d'une allergie grave à l'animal voyage à bord du même aéronef.

k) Les frais de transport de chaque cage/contenant sont de 50 \$ CA, plus les taxes applicables.

***NOTA : Le transport intercompagnies d'animaux N'EST PAS autorisé. Le transporteur n'acceptera pas de transporter des animaux sur des vols en partage de codes ou à indicatif partagé vendus par le transporteur et exploités par un autre transporteur.***

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

**RÈGLE 80 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES - DOCUMENTS DE VOYAGE, DOUANES ET MESURES DE SÉCURITÉ****A. Généralités**

1. Le passager a la responsabilité d'obtenir tous les documents de voyage requis (passeports, visas, cartes de touriste, 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 a la responsabilité de se conformer à tous les règlements et à toutes les lois, les ordonnances, les demandes et les exigences en matière de voyage des pays de départ, de transit et de destination, et de se conformer aux instructions des transporteurs concernés.
3. Des pièces d'identité valides émises par le gouvernement incluant le nom, la date de naissance et le genre, sont requises lors de l'enregistrement pour le vol et/ou à la porte d'embarquement. Le nom sur la pièce d'identité (PI) doit correspondre au nom utilisé lors de la réservation ou le billet et le passager doit ressembler à la photo sur leur PI.

Les PI acceptées présentées par chaque passagers:

- Une pièce d'identité valide avec photo (non expirée) émis par un gouvernement fédéral, provincial ou territorial canadien avec votre nom complet et date de naissance **ou**
- Deux pièces d'identité valides (non expirée) émises par un gouvernement fédéral, provincial ou territorial canadien. Les deux doivent avoir votre nom et au moins une pièce d'identité doit avoir votre nom complet et votre date de naissance. **Ou:**

D'autres exemples de pièces d'identité acceptables émises par le gouvernement canadien sont disponibles sur le site web de la Sécurité publique Canada à [Documents nécessaires pour les voyages aériens \(securitepublique.gc.ca\)](https://www.securitepublique.gc.ca)

Les permis de chasse, de bateau et de pêche ne sont plus des pièces d'identité valides pour des vols intérieurs.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**B. Documents de voyage**

1. Avant le voyage, le passager doit être prêt à ce que le transporteur inspecte tous les documents de voyage exigés par les pays concernés.
2. Le transporteur aura le droit de faire des copies des documents de voyage présentés par le passager et de les conserver.
3. Selon 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 autres exigences des pays où le passager souhaite se rendre, ou à tout passager dont les documents ne semblent pas en règle.
4. Canada Jetlines offre vols internationaux ou transfrontaliers réguliers. Les passagers voyageant sur des vols internationaux ou transfrontaliers doivent se référer aux restrictions de voyage fournies sur les sites Web des pays de destination.
5. On encourage fortement les passagers à confirmer, avant leur vol, toutes les exigences légales à respecter pour entrer dans les pays indiqués sur leur itinéraire, ou y transiter, et à avoir une preuve de leur conformité à ces règlements, entre autres d'avoir en leur possession les documents de voyage pertinents avant de s'enregistrer.
6. Le transporteur ne fournira pas aux passagers des renseignements sur les obligations concernant les documents de voyage, comme les visas et les passeports, non plus que sur les exigences en matière de santé, pour pouvoir entrer dans les pays indiqués sur leur itinéraire, y transiter ou en sortir.

**C. Douanes et sûreté**

4. La décision finale à savoir si un passager ou un animal peut entrer dans un pays donné ou y transiter revient aux agents des douanes et de l'immigration des divers pays de destination et de transit du passager avec son animal. Les décisions que ces agents prennent peuvent être différentes de celles du transporteur lorsqu'il a accepté de transporter le passager ou l'animal au début de son itinéraire.
5. En ce qui concerne COVID-19, les passagers doivent se conformer aux directives des autorités sanitaires régionales et territoriales. Ces exigences peuvent inclure des documents de voyage, des contrôles de température, le port de couvre-visages protecteurs, etc. Les

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022



passagers peuvent être tenus de passer devant les autorités de la santé avant l'enregistrement, ou à l'arrivée. Ces autorités auront la décision finale en ce qui concerne l'entrée des passagers, et ces décisions pourraient être différentes de celles du transporteur lorsqu'il a accepté de transporter le passager au début de son itinéraire.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 85 : SERVICES DE TRANSFERT PAR VOIE TERRESTRE**

## A. Généralités

1. Cette règle ne s'applique pas au transport par autobus ou par train inclus sur le billet valable pour le transport aérien et qui faisait partie du contrat de transport émis par le transporteur.
2. Le transporteur n'offre pas, n'exploite pas ni ne fournit de services de transfert par voie terrestre entre les aéroports, ou entre les aéroports et les centres-villes.
3. Les services de transfert par voie terrestre sont fournis par des entrepreneurs indépendants qui ne sont pas et ne doivent pas être considérés comme étant des mandataires ou des préposés du transporteur.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 90 : RETARD OU ANNULATION – SITUATION INDÉPENDANTE DE LA VOLONTÉ DU TRANSPORTEUR****A. Application**

1. La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
2. Cette règle s'applique à un transporteur en cas de retard ou d'annulation de vol dans des situations indépendantes de sa volonté. Voir la disposition 90(C) pour des exemples de telles situations.

**B. Généralités**

1. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures prévues à l'horaire; les heures de vol ne sont toutefois pas garanties.
2. Les documents personnalisés, par exemple le billet ou l'itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont compatibles avec la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
3. Le retard ou l'annulation de vol qui est directement causé par un retard ou une annulation précédent attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur est également considéré comme étant attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.
4. Le passager qui tente de s'enregistrer après le délai d'enregistrement ou qui se présente à l'aire d'embarquement après le délai d'arrivée à la porte d'embarquement, délais qui sont précisés par le transporteur à la règle 40(E), Délais d'enregistrement, ne pourra pas se prévaloir des dispositions prévues à la présente règle 90, et verra ses réservations annulées conformément à la règle 105, Refus de transport.
5. Pour les itinéraires internationaux, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. (Voir la règle 121(B)(12), Responsabilité du transporteur – transport international – passager en retard).

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

6. Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la règle 120(B)(6), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – passager en retard.

a) La règle 120(B)(1) énonce également des dispositions relatives à la responsabilité en cas de décès, de lésions corporelles et de retard des passagers, sur la base des obligations énoncées dans la Convention de Montréal pour le transport international. Cette disposition n'est fournie qu'à titre d'exemple des meilleures pratiques du transporteur, au cas où celui-ci souhaiterait également harmoniser ces questions avec la Convention de Montréal.

7. En cas de retard ou d'annulation d'un vol à l'aéroport, le transporteur fournira de l'aide en priorité aux personnes handicapées et aux mineurs non accompagnés.

C. Situations indépendantes de la volonté du transporteur

1. Une situation indépendante de la volonté du transporteur peut être, notamment :

a) Une guerre ou une situation d'instabilité politique;

b) Un acte illégal ou un acte de sabotage;

c) Des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef;

d) Des instructions du contrôle de la circulation aérienne;

e) Un *NOTAM*, (*Notice to Airmen* – avis aux aviateurs), au sens du paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*;

f) Une menace à la sûreté;

g) Des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport;

h) Une urgence médicale;

i) Une collision avec un animal sauvage;

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

- j) Un conflit de travail chez le transporteur, un fournisseur de services essentiels comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;
- k) 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; et
- l) 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.

D. Communication avec les passagers - Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur

1. Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la Règle 97, Communication de renseignements - annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement.

E. Arrangements alternatifs - Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur

1. Dans le cas d'un retard de trois heures ou plus ou d'une annulation de vol, le transporteur fournit sans frais supplémentaires aux passagers qui le désirent des arrangements de voyage alternatifs afin qu'ils puissent effectuer leur itinéraire prévu dès que possible :

Le petit transporteur assujetti au RPPA fournira :

i. 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 du même aéroport, vers la destination indiquée sur le billet initial du passager.

Services comparables

2. Dans la mesure du possible, les vols faisant partie des arrangements de voyage alternatifs doivent offrir des services comparables à ceux prévus sur le billet initial, et le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour que la personne handicapée puisse conserver, s'il y a lieu, le siège accessible qui lui avait déjà été attribué et toutes les autres mesures d'accommodement en matière d'accessibilité qui étaient déjà prévues pour elle.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

## Classe de service supérieure

3. Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service supérieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur n'exigera pas le versement d'un supplément.

## Remboursements

4. Sous réserve des dispositions spécifiques aux règles tarifaires et conformément à toute RÈGLE applicable du présent tarif, le montant du remboursement sera basé sur la partie inutilisée du billet du passager. Si un remboursement est autorisé, les dispositions suivantes s'appliqueront :

a) Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le remboursement correspondra au plein montant du tarif et des frais payés.

b) Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le tarif payé et le transport utilisé, comme suit :

i. Billet aller simple - un montant égal au plus bas tarif de vente aller simple comparable applicable à la (aux) classe(s) de réservation figurant sur le billet, du point d'arrêt à la destination indiquée sur le billet ou au point à partir duquel le transport doit être repris ;

ii. Billets pour trajets circulaires, en circuit et aller-retour – Non applicables car tous les tarifs sont en aller simple.

iii. Si aucun tarif du genre de celui payé par le passager n'est publié entre le point d'arrêt et la destination ou le point à partir duquel le transport doit être repris, le remboursement correspondra à la même proportion du tarif normal en classe économique (Y) publié entre le point d'arrêt et la destination ou le point à partir duquel le transport doit être repris, que celle qui était applicable au tarif initial.

c) En cas de remboursement au titre de la RÈGLE 95 ou 96, selon le cas, un montant égal aux frais payés sera remboursé.

d) Le remboursement sera effectué selon le mode de paiement initial, sauf lorsqu'un bon de crédit pour voyage futur est émis.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

**RÈGLE 91 : RETARD OU ANNULATION – SITUATION ATTRIBUABLE AU TRANSPORTEUR, ET SITUATION ATTRIBUABLE AU TRANSPORTEUR MAIS NÉCESSAIRE PAR SOUCI DE SÉCURITÉ****A. Application**

1. La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
2. Cette règle s'applique à un transporteur en cas de retard ou d'annulation de vol qui lui est attribuable, ou qui lui est attribuable mais nécessaire par souci de sécurité. La disposition (G) ci-après s'applique uniquement si le retard ou l'annulation est attribuable au transporteur et n'est pas nécessaire par souci de sécurité.

**B. Généralités**

1. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures prévues à l'horaire; les heures de vol ne sont toutefois pas garanties.
2. Les documents personnalisés, par exemple le billet ou l'itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont compatibles avec la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
3. Le retard ou l'annulation de vol qui est directement causé par un retard ou une annulation précédent attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, est également considéré comme étant attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, si le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.
4. Le passager qui tente de s'enregistrer après le délai d'enregistrement ou qui se présente à l'aire d'embarquement après le délai d'arrivée à la porte d'embarquement, délais qui sont précisés par le transporteur à la règle 40(E), Délais d'enregistrement, ne pourra pas se prévaloir des dispositions prévues à la présente règle 91, et verra ses réservations annulées conformément à la règle 105, Refus de transport.
5. Pour les itinéraires internationaux, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. (Voir la règle 121(B)(12), Responsabilité du transporteur – transport international – passager en retard.)

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

6. Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions sur la responsabilité dans le cas de vols intérieurs – règle 120(C)(6), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – passager en retard.

C. Communication avec les passagers - retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

1. Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 97, Communication de renseignements – annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement.

D. Arrangements alternatifs - retard ou annulation - situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

1. Dans le cas d'un retard de trois heures ou plus ou d'une annulation de vol, le transporteur fournit sans frais supplémentaires aux passagers qui le désirent des arrangements de voyage alternatifs afin qu'ils puissent effectuer leur itinéraire prévu dès que possible :

Le petit transporteur assujetti au RPPA fournira :

a) 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.

## Remboursement

2. Si les arrangements de voyage alternatifs offerts conformément à la disposition (1) ci-dessus ne satisfont pas aux besoins de voyage du passager, le transporteur :

a) Remboursera le billet, conformément à la règle 125(B), Remboursements involontaires, dans le cas où le passager n'est plus au point de départ indiqué sur le billet et que le

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022



voyage n'a plus sa raison d'être à cause du retard ou de l'annulation de vol, et il fournira au passager une réservation confirmée pour un vol à destination de ce point de départ et qui satisfait aux besoins de voyage du passager;

b) Dans tous les autres cas, il remboursera les portions inutilisées du billet. Le montant du remboursement sera calculé conformément à la règle 125(B), Remboursements involontaires.

#### Services comparables

3. Dans la mesure du possible, les vols faisant partie des arrangements de voyage alternatifs doivent offrir des services comparables à ceux prévus sur le billet initial, et le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour que la personne handicapée puisse conserver, s'il y a lieu, le siège accessible qui lui avait déjà été attribué et toutes les autres mesures d'accommodement en matière d'accessibilité qui étaient déjà prévues pour elle.

#### Remboursement d'un service additionnel

4. Le transporteur remboursera au passager le coût de tout service additionnel acheté en lien avec son billet initial dans les cas suivants :

a) Le passager n'a pas reçu ce service à bord du vol modifié; ou

b) Le passager a payé de nouveau pour ce service.

#### Classe de service supérieure

5. Si les arrangements de voyage alternatifs prévus à la disposition (1) ci-dessus prévoient que le passager voyage dans une classe de service supérieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur n'exigera pas le versement d'un supplément.

#### Classe de service inférieure

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

6. Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service inférieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur remboursera la différence de coût de la portion applicable du billet.

#### Mode de remboursement

7. Les remboursements en vertu de la présente section seront effectués conformément à la Règle 125(B) Remboursements involontaires et doivent être effectués selon le mode utilisé pour le paiement initial et à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire.

E. Normes de traitement - retard ou annulation – situation attribuable au transporteur et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

1. Si le retard ou l'annulation de vol a été communiqué au passager moins de douze heures avant l'heure de départ indiquée sur son billet initial et qu'il s'est écoulé deux heures depuis l'heure de départ indiquée sur le billet initial du passager, le transporteur doit fournir au passager, sans frais supplémentaires :

a) 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

b) L'accès à un moyen de communication.

#### Hébergement

2. Si le retard ou l'annulation de vol a été communiqué au passager moins de douze heures avant l'heure de départ indiquée sur son billet initial, et que le transporteur prévoit que le passager devra attendre toute la nuit le vol retardé ou le vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs, le transporteur doit fournir au passager, sans frais supplémentaires, une chambre d'hôtel ou un lieu d'hébergement comparable qui est raisonnable compte tenu du lieu où se trouve le passager, ainsi que le transport pour aller

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

à l'hôtel ou au lieu d'hébergement et revenir à l'aéroport.

#### Refus ou limite des normes de traitement

3. Le transporteur peut limiter les normes de traitement prévues aux dispositions (1) et (2) ci-dessus, ou refuser de les appliquer si leur application entraînerait un retard plus important pour le passager.

F. Indemnités – retard ou annulation – situation attribuable au transporteur et qui n'est pas nécessaire par souci de sécurité

1. Des indemnités pour inconvénients sont payables seulement si le retard ou l'annulation de vol est attribuable au transporteur et n'est pas nécessaire par souci de sécurité.
2. Si un passager a été informé, 14 jours ou moins avant l'heure de départ indiquée sur son billet initial, que l'arrivée à la destination indiquée sur ce billet sera retardée, le transporteur versera au passager l'indemnité minimale applicable pour les inconvénients subis :

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.

#### Indemnité en cas de remboursement

3. Si le transporteur rembourse le billet du passager au titre de la disposition (D)(2), il versera les indemnités minimales suivantes :

Dans le cas d'un petit transporteur assujetti au RPPA :

- a) 125 \$.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**Délai pour faire une demande d'indemnité**

4. Pour obtenir l'indemnité minimale prévue à la disposition (2) ou (3) ci-dessus, le passager doit faire une demande auprès du transporteur avant le premier anniversaire du retard ou de l'annulation de vol.

**Délai pour répondre**

5. Le transporteur disposera de trente jours, après la date de la réception de la demande, pour verser l'indemnité au passager ou lui fournir les motifs de son refus de la verser.

**Indemnité pour inconvénients**

6. Si, conformément au présent tarif, le transporteur est tenu de verser une indemnité à un passager, il offrira de la verser en argent (c.-à-d., comptant, chèque ou transfert bancaire). Il peut toutefois l'offrir sous une autre forme (p. ex., bon de voyage) aux conditions suivantes :

- a) L'indemnité sous cette autre forme doit être d'une valeur supérieure au montant de l'indemnité minimale prévue par le RPPA;
- b) Le passager a été informé par écrit de la valeur de l'indemnité sous l'autre forme;
- c) L'indemnité sous l'autre forme n'a pas de date d'expiration; et
- d) Le passager a confirmé par écrit qu'il a été informé de son droit à une indemnité en argent, mais qu'il préfère recevoir l'indemnité sous l'autre forme.

**RÈGLE 92 : RETARD SUR L'AIRE DE TRAFIC****A. Application**

1. La présente règle s'applique à tous les passagers à bord d'un aéronef retardé sur l'aire de trafic, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

2. Pour les itinéraires internationaux, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. (Voir la règle 121(B)(12), Responsabilité du transporteur – transport international – passager en retard).

3. Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer des dispositions telles que celles énoncées à la règle 120(C)(6), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – passager en retard.

## B. Généralités

1. Le passager à bord d'un aéronef retardé sur l'aire de trafic peut également obtenir, selon les circonstances, une indemnisation au titre :

a) Soit de la règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur; ou

b) Soit de la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.

## Soins médicaux d'urgence

1. Si un passager requiert des soins médicaux d'urgence durant la période de retard du vol sur l'aire de trafic après la fermeture des portes de l'aéronef en prévision du décollage, ou après l'atterrissage, le transporteur facilitera l'accès à ces soins.

## Obligations en cas de retard sur l'aire de trafic – normes de traitement

3. 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, le transporteur veillera à ce que les passagers bénéficient des normes de traitement suivantes, sans frais :

a) Si l'aéronef est équipé de toilettes, elles doivent être fonctionnelles et facilement accessibles;

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

- b) L'aéronef doit être adéquatement ventilé et climatisé ou chauffé;
- c) L'accès, si possible, à un moyen de communication avec des personnes à l'extérieur de l'aéronef;
- d) De la nourriture et des boissons en quantité raisonnable compte tenu de la durée du retard, du moment de la journée et de l'emplacement de l'aéroport.

#### Communications et renseignements

4. Lorsqu'il apparaît évident que l'aéronef sera retardé sur l'aire de trafic, le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 97, Communication de renseignements – annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement.

#### C. Obligations du transporteur en cas de retard de plus de 3 heures sur l'aire de trafic d'un aéroport du Canada

##### Débarquement des passagers

1. Lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic dans un aéroport au Canada, le transporteur permettra aux passagers de débarquer de l'aéronef :

- a) Trois heures après la fermeture des portes en prévision du décollage; et
- b) Trois heures après l'atterrissage ou plus tôt si cela est possible.

2. Exception : Le transporteur n'est toutefois pas tenu de permettre aux passagers de débarquer en application de la disposition (1) ci-dessus si les deux conditions suivantes se trouvent réunies :

- a) Il est probable que le décollage aura lieu dans moins de trois heures et quarante-cinq minutes après la fermeture des portes en prévision du décollage ou après l'atterrissage;
- b) Le transporteur peut continuer à appliquer les normes de traitement prévues à la disposition (B)(3) ci-dessus.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

3. Si un passager décide de débarquer, en application de la règle 92(C)(1), et qu'il n'est pas disponible pour un départ immédiat, le transporteur :

- a) Ne peut pas garantir que le passager aura un siège à bord de l'aéronef;
- b) Traitera le passager, s'il y a lieu, conformément aux dispositions de la règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur, ou de la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.

#### Priorité de débarquement

4. Si le transporteur permet aux passagers de débarquer de l'aéronef, il offrira, si possible, la priorité de débarquement aux personnes handicapées et, le cas échéant, à leur personne de soutien, à leur animal d'assistance ou à leur animal de soutien émotionnel.

#### Exceptions

5. La règle 92(C)(1) ne s'applique pas au transporteur qui n'est pas en mesure de permettre aux passagers de débarquer de l'aéronef, notamment pour des raisons de sécurité, de sûreté, de contrôle de la circulation aérienne ou de contrôle douanier.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 95 : REFUS D'EMBARQUEMENT – SITUATION INDÉPENDANTE DE LA VOLONTÉ DU TRANSPORTEUR****A. Application**

1. La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
2. Cette règle s'applique à un transporteur en cas de refus d'embarquement attribuable à des situations indépendantes de sa volonté. Voir la règle 95(C) pour des exemples de telles situations.
3. Cette règle ne s'applique pas dans le cas du refus de transporter un passager par exemple pour des raisons de santé, de sécurité ou de sûreté, ou encore parce que le passager n'a pas respecté des règles ou des instructions du transporteur, n'a pas les documents de voyage appropriés, ou n'a pas respecté les délais d'enregistrement. Pour voir les politiques du transporteur à cet égard, voir la règle 105, Refus de transport.

**B. Généralités**

1. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures prévues à l'horaire; les heures de vol ne sont toutefois pas garanties.
2. Les documents personnalisés, par exemple le billet ou l'itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont compatibles avec la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
3. Le passager qui détient une réservation confirmée doit se présenter pour le transport conformément au présent tarif, et avoir respecté toutes les exigences applicables du transporteur en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement, et selon les délais prescrits à la règle 40.
4. Le passager qui tente de s'enregistrer après le délai d'enregistrement ou qui se présente à l'aire d'embarquement après le délai d'arrivée à la porte d'embarquement, délais qui sont précisés par le transporteur à la règle 40(E), Délais d'enregistrement, ne pourra pas se prévaloir des dispositions prévues à la présente règle 95, et verra ses réservations annulées conformément à la règle 105, Refus de transport.
5. Le refus d'embarquement qui est directement causé par un retard ou une annulation précédent attribuable à une situation indépendante de la volonté du

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022



transporteur est également considéré comme étant attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.

6. Pour les itinéraires internationaux, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. (Voir la règle 121(B)(12), Responsabilité du transporteur – transport international – passager en retard.)

7. Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer des dispositions telles que celles énoncées à la règle 120(C)(6), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – passager en retard.

### C. Situations hors du contrôle du transporteur

1. Une situation indépendante de la volonté du transporteur peut être, notamment :

a) Une guerre ou une situation d'instabilité politique;

b) Un acte illégal ou un acte de sabotage;

c) Des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef;

d) Des instructions du contrôle de la circulation aérienne;

e) Un *NOTAM*, (*Notice to Airmen* – avis aux aviateurs), au sens du paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*;

f) Une menace à la sûreté;

g) Des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport;

h) Une urgence médicale;

i) Une collision avec un animal sauvage;

j) Un conflit de travail chez le transporteur, un fournisseur de services essentiels comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

k) 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;

l) 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.

D. Communication avec les passagers - refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur

1. Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la Règle 97, Communication de renseignements - annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement.

E. Arrangements alternatifs - refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur

1. Dans le cas d'un refus d'embarquement causé par une situation indépendante de la volonté du transporteur, celui-ci fournit aux passagers, sans frais supplémentaires, les arrangements de voyage alternatifs ci-après afin qu'ils puissent effectuer leur itinéraire prévu dès que possible :

Le petit transporteur assujéti au RPPA fournira :

a) 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 du même aéroport, vers la destination indiquée sur le billet initial du passager, et qui décolle dans les 48 heures suivant la fin de l'événement qui a entraîné le refus d'embarquement.

Services comparables

2. Dans la mesure du possible, les vols faisant partie des arrangements de voyage alternatifs doivent offrir des services comparables à ceux prévus sur le billet initial, et le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour que la personne handicapée puisse conserver, s'il y a lieu, le siège accessible qui lui avait déjà été attribué et toutes les autres mesures d'accommodement en matière d'accessibilité qui étaient déjà prévues pour elle.

Classe de service supérieure

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

3. Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service supérieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur n'exigera pas le versement d'un supplément.

#### Remboursements

4. L'admissibilité au remboursement et la méthode de remboursement seront en fonction des situations suivantes :

a) Situation attribuable au transporteur ou situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité : Remboursement selon le mode de paiement initial.

b) Situation attribuable au transporteur ou situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité et si le passager annule son voyage en raison d'un retard de 3 heures ou plus par rapport à l'heure de départ prévue : Remboursement selon le mode de paiement initial.

c) Situation indépendante de la volonté du transporteur et si le passager annule son voyage en raison d'un retard de moins de 3 heures par rapport à l'heure de départ prévue : Remboursement sous forme de bon de Canada Jetlines.

d) Situation attribuable au transporteur ou situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité et si le passager annule son voyage en raison d'un retard de moins de 3 heures par rapport à l'heure de départ prévue : Remboursement sous forme de bon de Canada Jetlines.

e) Situation indépendante de la volonté du transporteur et si le passager annule son voyage en raison d'un retard de moins de 3 heures par rapport à l'heure de départ prévue : Remboursement sous forme de bon de Canada Jetlines.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 96 : REFUS D'EMBARQUEMENT – SITUATION ATTRIBUABLE AU TRANSPORTEUR ET SITUATION ATTRIBUABLE AU TRANSPORTEUR MAIS NÉCESSAIRE PAR SOUCI DE SÉCURITÉ**

## Application

1. La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
2. Cette règle s'applique à un transporteur en cas de refus d'embarquement qui lui est attribuable, ou qui lui est attribuable mais nécessaire par souci de sécurité. La disposition (G) ci-après s'applique uniquement si le refus d'embarquement est attribuable au transporteur et n'est pas nécessaire par souci de sécurité.
3. Cette règle ne s'applique pas dans le cas du refus de transporter un passager par exemple pour des raisons de santé, de sécurité ou de sûreté, ou encore parce que le passager n'a pas respecté des règles ou des instructions du transporteur, n'a pas les documents de voyage appropriés, ou n'a pas respecté les délais d'enregistrement ou d'arrivée à la porte d'embarquement. Pour connaître les politiques du transporteur à cet égard, voir la règle 105, Refus de transport.

## B. Généralités

1. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures prévues à l'horaire; les heures de vol ne sont toutefois pas garanties.
2. Les documents personnalisés, par exemple le billet ou l'itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont compatibles avec la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
3. Le passager qui détient une réservation confirmée doit se présenter pour le transport conformément au présent tarif, et avoir respecté toutes les exigences applicables du transporteur en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement, et selon les délais prescrits à la règle 40.
4. Un refus d'embarquement qui est directement causé par un retard ou une annulation précédent attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, est également considéré comme étant attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité,

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

28/08/2022

si le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.

5. Le passager qui tente de s'enregistrer après le délai d'enregistrement ou qui se présente à l'aire d'embarquement après le délai d'arrivée à la porte d'embarquement, délais qui sont précisés par le transporteur à la règle 40(E), Délais d'enregistrement, ne pourra pas se prévaloir des dispositions prévues à la présente règle 96 et verra ses réservations annulées conformément à la règle 105, Refus de transport.

6. Pour les itinéraires internationaux, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. (Voir la règle 121(B)(12), Responsabilité du transporteur – transport international – passager en retard).

7. Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer des dispositions telles que celles énoncées à la règle 120(C)(6), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – passager en retard.

C. Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité - demande de volontaires

8. En cas de refus d'embarquement attribuable au transporteur, ou attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, le transporteur ne peut refuser l'embarquement à un passager avant d'avoir demandé aux autres passagers si l'un d'eux accepterait de laisser son siège. Le transporteur fera donc une annonce pour demander aux passagers confirmés si certains d'entre eux sont prêts à céder leur place, et expliquer le type d'avantage auquel aurait droit un passager qui céderait volontairement sa place. Le transporteur informera le passager qui se dit prêt à céder son siège du montant d'indemnisation qu'il pourrait recevoir aux termes de la disposition (G)(1) en cas de refus d'embarquement.

9. La recherche de volontaire pourrait se dérouler à l'aire d'enregistrement ou d'embarquement. Le transporteur pourrait également demander des volontaires avant que le passager n'arrive à l'aéroport. Le transporteur répétera cette demande jusqu'à ce qu'il trouve assez de volontaires pour éviter les refus d'embarquement, ou jusqu'à ce qu'il détermine qu'après avoir fait de son mieux, il n'a pas assez de volontaires.

10. Le transporteur qui offre un avantage aux passagers qui acceptent de laisser leur siège conformément à la disposition (1) ci-dessus et qui acceptent l'offre présentée ou négociée

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

et jugée acceptable par les deux parties fournira aux passagers une confirmation écrite de l'avantage avant le départ du vol. Un passager qui est prêt à céder son siège n'est pas considéré comme étant un passager visé par un refus d'embarquement par le transporteur et, de ce fait, n'a pas droit à l'indemnité prévue à la disposition (G).

#### Passager déjà à bord

4. Le passager déjà à bord de l'aéronef ne peut faire l'objet d'un refus d'embarquement, sauf pour des raisons de sécurité, mais peut tout de même décider de céder volontairement son siège en échange des avantages convenus avec le transporteur.

#### Priorité d'embarquement

5. Lorsque le refus d'embarquement est nécessaire, le transporteur accordera la priorité d'embarquement aux passagers dans l'ordre suivant :
- a) Une personne handicapée et toute personne ou tout animal d'assistance qui l'accompagne;
  - b) Un passager qui voyage en raison du décès ou de la maladie d'un membre de sa famille;
  - c) Un passager dont le transporteur estime que le refus de voyager lui causerait de graves difficultés et/ou un passager âgé;
  - d) Un passager qui s'est déjà vu refuser l'embarquement,
  - e) Un passager détenteur d'un billet à plein tarif;
  - f) Un passager voyageant en groupe, notamment l'accompagnateur du groupe;
  - g) 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. Communication avec les passagers - refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

1. Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 97, Communication de renseignements – annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement.

#### E. Arrangements alternatifs - refus d'embarquement - situation attribuable au transporteur et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

2. Dans le cas d'un refus d'embarquement dans des situations attribuables au transporteur, et des situations attribuables au transporteur mais nécessaires par souci de sécurité, le transporteur fournira aux passagers sans frais supplémentaires des arrangements de voyage alternatifs afin qu'ils puissent effectuer leur itinéraire prévu dès que possible :

Le petit transporteur assujetti au RPPA fournira :

a) 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, et qui décolle dans les 9 heures suivant l'heure de départ indiquée sur ce billet initial.

#### Remboursement

2. Si les arrangements de voyage alternatifs offerts conformément à la disposition (F)(1) ne satisfont pas aux besoins de voyage du passager, le transporteur :

a) Remboursera le billet, conformément à la règle 125(B), Remboursements involontaires, dans le cas où le passager n'est plus au point de départ indiqué sur le billet et que le voyage n'a plus sa raison d'être à cause du refus d'embarquement, et il fournira au passager une réservation confirmée pour un vol à destination de ce point de départ et qui satisfait aux besoins de voyage du passager;

b) Dans tous les autres cas, il remboursera les portions inutilisées du billet. Le montant du remboursement sera calculé conformément à la règle 125(B), Remboursements involontaires.

#### Services comparables

3. Dans la mesure du possible, les vols faisant partie des arrangements de voyage alternatifs doivent offrir des services comparables à ceux prévus sur le billet initial, et le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour que la personne handicapée puisse conserver, s'il y a lieu, le siège accessible qui lui avait déjà été attribué et toutes les autres mesures d'accommodement en matière d'accessibilité qui étaient déjà prévues pour elle.

#### Remboursement d'un service additionnel

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

4. Le transporteur remboursera au passager le coût de tout service additionnel acheté en lien avec son billet initial dans les cas suivants :

- a) Le passager n'a pas reçu ce service à bord du vol modifié; ou
- b) Le passager a payé de nouveau pour ce service.

Classe de service supérieure

5. Si les arrangements de voyage alternatifs prévus à la disposition (1) ci-dessus prévoient que le passager voyage dans une classe de service supérieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur n'exigera pas le versement d'un supplément.

Classe de service inférieure

6. Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service inférieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur rembourse la portion applicable du billet.

Mode de remboursement

7. Les remboursements prévus dans la présente disposition seront versés, conformément à la règle 125(B), Remboursements involontaires, à la personne qui a acheté le billet ou le service additionnel et selon le mode de paiement initial.

F. Normes de traitement – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

1. Le transporteur fournira au passager, avant son embarquement à bord d'un vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs aux termes de la disposition (E)(1), sans frais supplémentaires :

- a) 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
- b) L'accès à un moyen de communication.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022



## Hébergement

2. Si le transporteur prévoit que le passager devra attendre toute la nuit le vol retardé ou le vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs, il doit lui fournir, sans frais supplémentaires, une chambre d'hôtel ou un lieu d'hébergement comparable qui est raisonnable compte tenu du lieu où se trouve le passager, ainsi que le transport pour aller à l'hôtel ou au lieu d'hébergement et revenir à l'aéroport.

## Refus ou limite des normes de traitement

3. Le transporteur peut limiter les normes de traitement prévues aux dispositions (1) et (2) ci-dessus, ou refuser de les appliquer si leur application entraînerait un retard plus important pour le passager.

G. Indemnités – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur et qui n'est pas nécessaire par souci de sécurité

1. Des indemnités sont payables seulement si le refus d'embarquement est attribuable au transporteur et n'est pas nécessaire par souci de sécurité.

## Indemnités pour refus d'embarquement

2. En cas de refus d'embarquement attribuable au transporteur, celui-ci versera l'indemnité pour inconvénients applicable au passager concerné comme suit :

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; et

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.

## Paiement

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

3. Le transporteur versera l'indemnité au passager aussitôt qu'il le peut sur le plan opérationnel, mais au plus tard 48 heures après le refus d'embarquement.

#### Heure d'arrivée prévue

4. Si l'indemnité est versée avant que le vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs pris au titre de la disposition (E)(1) ci-dessus n'arrive à la destination indiquée sur le billet initial, elle sera calculée en fonction de l'heure d'arrivée prévue.

#### Confirmation écrite

5. Si le transporteur ne peut verser l'indemnité avant l'heure d'embarquement du vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs pris au titre de la disposition (E)(1) ci-dessus, il donnera au passager une confirmation écrite du montant de cette indemnité.

#### Ajustement

6. Si le vol d'un passager arrive à la destination indiquée sur le billet initial après l'heure prévue, et que le montant de l'indemnité qui a été versée, ou confirmée par écrit, ne reflète pas l'indemnité due aux termes de la disposition (2), le transporteur ajustera le montant de l'indemnité en conséquence.

#### Indemnité pour inconvénients

7. Si, conformément à la disposition (2) ci-dessus, le transporteur est tenu de verser une indemnité à un passager pour refus d'embarquement, il offrira de la verser en argent (c.-à-d., comptant, chèque ou transfert bancaire). Il peut toutefois l'offrir sous une autre forme (p. ex., bon de voyage) aux conditions suivantes :

- a) L'indemnité sous cette autre forme doit être d'une valeur supérieure au montant de l'indemnité minimale prévue par le RPPA;
- b) Le passager a été informé par écrit de la valeur de l'indemnité sous l'autre forme;
- c) L'indemnité sous l'autre forme n'a pas de date d'expiration; et
- d) Le passager a confirmé par écrit qu'il a été informé de son droit à une indemnité en argent, mais qu'il préfère recevoir l'indemnité sous l'autre forme.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 97 - COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS - ANNULATION, RETARD, RETARD SUR L'AIRE DE TRAFIC OU REFUS D'EMBARQUEMENT**

## 1. Généralités

1. Si l'une ou l'autre des règles suivantes s'applique :

a) Règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur;

b) Règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité;

c) Règle 92, Retard sur l'aire de trafic;

d) Règle 95, Refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur; ou

e) Règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité;

Le RPPA prévoit que le transporteur fournit les renseignements ci-après aux passagers concernés :

(i) La raison du retard, de l'annulation de vol ou du refus d'embarquement;

(ii) Les indemnités qui peuvent être versées pour les inconvénients subis;

(iii) Les normes de traitement applicables, le cas échéant; et

(iv) Les recours possibles contre lui, notamment ceux auprès de l'Office.

2. Dans le cas du retard, le transporteur fournira aux passagers une mise à jour toutes les trente minutes sur la situation, et ce, jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ soit fixée ou jusqu'à ce que des arrangements de voyage alternatifs aient été pris.

1. Le transporteur fournira aux passagers tout nouveau renseignement dès que possible.

2. Les renseignements visés à la disposition (1) seront fournis au moyen d'annonces faites sur support audio. Les annonces seront fournies sur support visuel sur demande.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

3. Les renseignements visés à la disposition (1) sont également fournis aux passagers à l'aide du moyen de communication disponible pour lequel ils ont indiqué une préférence, y compris un moyen qui est compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 98 - IRRÉGULARITÉS D'HORAIRE**

Les vols retardés ou annulés seront annoncés comme suit :

- Sur support audio;
- Sur support visuel, sur demande ; et
- Selon le mode de communication que le passager a choisi (par exemple, courriel, texto).

Refus d'embarquement :

Tout passager qui se voit refuser l'embarquement pour une raison attribuable au transporteur mais non nécessaire par souci de sécurité – comme par exemple, dans le cas d'une surréservation commerciale ou d'un changement d'appareil en raison d'un problème mécanique qui n'a pas été détecté durant l'entretien régulier - aura droit à une indemnisation. L'indemnité des passagers sera basée sur la durée du retard à leur arrivée à destination.

Niveaux minimaux d'indemnisation

Les transporteurs aériens sont tenus d'indemniser les passagers en cas de retard ou d'annulation d'un vol pour les situations attribuables au transporteur et qui ne sont pas liées à la sécurité. L'indemnité des passagers sera calculée en fonction de la durée du retard à leur arrivée à destination.

**Petits transporteurs**

<b>Durée du retard</b>	<b>Montant (\$ CA)</b>
De trois à six heures	125 \$
De six à neuf heures	250 \$
Neuf heures ou plus	500 \$

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

La compagnie aérienne assurant le vol concerné devra verser une indemnité au passager au moment où celui-ci est informé que l'embarquement lui est refusé. Le montant de l'indemnité du passager pourrait être augmenté si la durée du retard à son arrivée à destination est plus long que prévu lors de l'émission du paiement. Si le paiement ne peut être effectué avant la nouvelle heure de départ du passager, le transporteur sera tenu de lui verser le paiement dans les 48 heures.

Après qu'une compagnie aérienne ait refusé l'embarquement à un passager, celle-ci doit le réacheminer sans frais vers un autre vol, en respectant les mêmes obligations que celles décrites pour les retards et annulations de vols ci-après. Pendant que le passager attend son nouveau vol, la compagnie aérienne doit lui offrir les normes de traitement décrites pour les retards et les annulations de vol ci-dessous.

Retards sur l'aire de trafic :

Les normes de traitement des passagers pour tous les retards sur l'aire de trafic doivent comprendre au minimum les éléments suivants : accès à des toilettes fonctionnelles, ventilation, chauffage ou climatisation convenables; nourriture et boissons; capacité de communiquer sans frais avec des personnes à l'extérieur de l'aéronef, si possible.

En outre, la compagnie aérienne doit aussi donner aux passagers la possibilité de débarquer de l'aéronef après trois heures d'attente sur l'aire de trafic d'un aéroport canadien en retournant à la porte d'embarquement. Toutefois, un aéronef sera autorisé à rester sur l'aire de trafic jusqu'à un maximum de 45 minutes supplémentaires, s'il est probable qu'il décolle au cours de cette période et si la compagnie aérienne est en mesure de continuer à respecter les normes de traitement exigées.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022



**RÈGLE 105 : REFUS DE TRANSPORT****Définitions**

1. Aux fins de la règle 105 :

« **Cas de force majeure** » désigne une situation imprévue, qu'elle soit réelle, appréhendée ou signalée, mais qui est indépendante de la volonté du transporteur, et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toute la diligence requise avait été exercée. Voici quelques exemples de telles situations : conditions météorologiques et géologiques, catastrophes naturelles, pandémies, grèves, émeutes, mouvements populaires, embargos, guerres, hostilités, perturbations, situation internationale instable, pénurie de carburant ou d'installations, conflits de travail.

**A. Application**

1. Un refus de transport se produit seulement dans des situations où le transporteur exploite un vol à bord duquel le passager avait une réservation confirmée, mais à qui l'on interdit de poursuivre son trajet à bord de ce vol pour l'une ou l'autre des raisons précisées dans les paragraphes ci-après. Un refus de transport peut survenir au début d'un trajet, ou pendant que le passager est en route vers sa destination.

2. Un retard de vol, une annulation de vol et un refus d'embarquement ne sont pas des situations de refus de transport.

**B. Refus de transport – décision de faire débarquer un passager**

1. Le transporteur refusera de transporter ou fera débarquer un passager à un point quelconque pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

a) Demandes ou règlements gouvernementaux, et cas de force majeure

Chaque fois qu'il est nécessaire ou souhaitable de :

(i) Se conformer à un règlement gouvernemental;

(ii) Se conformer à une demande gouvernementale de transport d'urgence; ou,

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

(iii) Réagir à un cas de force majeure.

b) 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 par les autorités à la recherche d'explosifs ou encore d'armes ou d'articles dissimulés, interdits, meurtriers ou dangereux.

(c) Preuve d'identité ou d'âge

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

1. Applicable seulement aux voyages à l'intérieur du Canada :

***NOTA : Le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en le regardant et en portant une attention particulière à son visage en entier, pour déterminer 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 comparant le passager, en particulier son visage en entier, à une pièce d'identité avec photo délivrée par un gouvernement, et qui indique le nom du passager, sa date de naissance et son identité de genre; ou 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 identité de genre.***

2. Applicable seulement aux voyages en provenance du Canada :

***NOTA : Le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en le regardant et en portant une attention particulière à son visage en entier, pour déterminer 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 comparant le passager, en particulier son visage en entier, à une pièce d'identité avec photo délivrée par un gouvernement, et qui indique le nom du passager, sa date de naissance et son identité de genre.***

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

d) Immigration ou autres considérations semblables

Lorsqu'un passager doit franchir une frontière internationale, si :

(i) Ses documents de voyage ne sont pas en règle; ou

(ii) Les autres documents d'approbation requis pour entrer dans un État, une province ou un territoire ne sont pas fournis ou ne sont pas en règle pour une raison quelconque, y compris, mais sans s'y limiter, des considérations de santé publique;

(iii) Pour quelque raison que ce soit, on considère illégal ou l'on interdit l'embarquement, le transit ou l'entrée du passager dans le pays visé par le transport.

e) Le passager ne respecte pas les règles et les règlements du transporteur énoncés dans le présent tarif.

(f) État du passager

1. Lorsque les agissements ou l'inaction d'un passager prouvent au transporteur que l'état mental, intellectuel ou physique du passager 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 :

a) Le passager est accompagné d'une personne de soutien qui sera chargée de répondre à ses besoins 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; et,

b) Le passager respecte les exigences des règles 69(B), 70(B) ou 71(B), Acceptation de transport.

**Exception :** *Le transporteur acceptera la déclaration d'autonomie par la personne handicapée, ou en son nom, sauf dans le cas où le transport de cette personne risque de compromettre la sûreté, la santé ou la sécurité publiques, selon les règles 69(B), 70(B) ou 71(B), Acceptation de transport.*

**NOTA :** *Si le passager est accompagné d'une personne de soutien et qu'on refuse le transport au passager, le transport sera également refusé à la personne de soutien et les deux seront retirés de l'aéronef ensemble.*

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

2. Lorsque le passager a une maladie contagieuse.
3. Lorsque le passager dégage une odeur répugnante.

### **Autorisation médicale**

4. Lorsque le transporteur juge, de bonne foi et en faisant preuve de discernement, que l'état physique ou de santé d'un passager pose un risque ou un danger inhabituel pour lui-même, d'autres personnes (y compris la passagère enceinte et son enfant à naître) ou pour des biens, le transporteur peut exiger que le passager présente un certificat médical qui pourra ensuite être vérifié par le médecin du transporteur comme condition pour accepter le passager à bord de futurs vols. Le transporteur peut refuser le transport à une personne qui pose un tel risque ou danger.

### ***Nota : Passagères enceintes :***

a) Une femme dont la grossesse est sans complication peut voyager sur les vols du transporteur jusqu'à la 36<sup>e</sup> semaine de grossesse ou jusqu'à quatre semaines avant la date prévue de l'accouchement sans certificat médical.

b) Si la date prévue de l'accouchement se situe dans les sept (7) jours précédant le voyage, la passagère doit fournir à Canada Jetlines un certificat médical, daté dans les 72 heures précédant le départ, attestant qu'elle a été examinée et qu'elle est physiquement apte à voyager de (lieu ) à (lieu ) le (date ) et que l'heure prévue de la naissance est le (date ).

c) Les nouveau-nés doivent être âgés d'au moins sept (7) jours pour être acceptés à bord de Canada Jetlines. Un bébé dans une couveuse ne sera pas accepté pour le transport.

g) Défaut d'être dûment conduit sous escorte

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

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

Le transporteur acceptera cependant le passager conduit sous escorte aux conditions ci-après si ce passager a des troubles de santé mentale et est sous la garde d'un établissement psychiatrique, ou sous la garde d'un agent chargé de l'application de la loi ou d'une autre autorité responsable :

- (i) L'autorité médicale certifiée par écrit que le passager qui a des troubles de santé mentale et qui est conduit sous escorte peut être transporté en toute sécurité;
- (ii) Seul un passager conduit sous escorte peut être autorisé à bord d'un vol;
- (iii) La demande de transport doit être faite au moins 48 heures avant le départ prévu;
- (iv) L'acceptation vaut uniquement à bord de vols vendus et exploités par Canada Jetlines.
- (v) L'agent d'escorte doit demeurer avec le passager en tout temps;
- (vi) Un passager sous la garde d'un agent chargé de l'application de la loi ou d'une autre autorité responsable doit être menotté en tout temps.

Comportement du passager – refus de transport – 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 discernement, de prendre des mesures afin d'assurer le confort ou la sécurité physique de la personne, des autres passagers 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 l'exploitation sécuritaire et adéquate du vol :

- 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).

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

- b) Le comportement de la personne, ou son état, est ou a été connu comme étant 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) Le comportement de la personne pose un risque ou un danger pour elle-même ou d'autres passagers (y compris la passagère enceinte et son enfant à naître), ou pour des biens.
- d) La personne ne se conforme pas aux directives du transporteur et de ses employés, non plus à celle de cesser tout comportement interdit.
- e) La personne est incapable ou refuse de s'asseoir dans le siège attribué et de boucler sa ceinture de sécurité.
- 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 par un membre d'équipage d'en cesser l'utilisation.
- 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 qui répondent aux qualifications et aux conditions prescrites par la réglementation gouvernementale.
- k) La personne a résisté ou pourrait vraisemblablement résister aux agents d'escorte.

## 2. Réponse du transporteur à un comportement interdit

Lorsque, en faisant preuve de discernement, le transporteur décide qu'un passager a adopté un comportement interdit parmi ceux décrits ci-dessus, il peut lui imposer une ou plusieurs des sanctions suivantes :

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

- a) Faire débarquer le passager à quelque point que ce soit.
- b) Probation : En tout temps, le transporteur peut, avant d'accepter de transporter le passager, l'obliger à satisfaire à certaines conditions de probation, comme de ne pas adopter un comportement interdit. Ces conditions de probation peuvent être imposées pour une durée indéterminée, qui, de l'avis raisonnable du transporteur, est nécessaire pour que le passager continue d'éviter les comportements interdits.
- 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, que le transporteur établira à sa discrétion 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 risque plus de compromettre la sécurité des autres passagers, de l'équipage ou de l'aéronef; le confort des autres passagers et de l'équipage; l'exécution des tâches de l'équipage à bord de l'aéronef; ou l'exploitation adéquate et sécuritaire du vol.
- d) Le comportement suivant entraînera automatiquement un refus de transport :
- 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 profère une menace crédible de blesser un membre d'équipage ou un autre passager.
- iii) La personne adopte un comportement qui exige un atterrissage imprévu et/ou l'usage de moyens de contention, comme des attaches ou des menottes.
- iv) La personne adopte de nouveau un comportement interdit après avoir reçu un avis de probation, comme il est mentionné à la disposition (b) ci-dessus.

Ces mesures sont applicables sous toutes réserves des autres droits et recours du transporteur, notamment celui de réclamer des dommages-intérêts pour tout préjudice découlant du comportement interdit, ou selon ce qui est prévu dans son tarif, y compris les recours au titre de son programme de voyageurs assidus, le dépôt d'accusations criminelles ou l'engagement de poursuites judiciaires.

### C. Recours du passager /limite de responsabilité

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

1. Si le transporteur décide de refuser le transport à un passager à bord d'un vol particulier, ou de le faire débarquer en cours de route pour l'une ou l'autre des raisons susmentionnées, le transporteur se limitera au remboursement de la partie inutilisée du billet du passager, comme le prévoit la règle 125(B), Remboursements involontaires.
2. Malgré la disposition (1) ci-dessus, les passagers conservent tous les autres droits prévus dans le présent tarif ou autrement, et tous les autres droits légaux qui peuvent être conférés à des passagers internationaux aux termes des conventions internationales (p. ex., la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal) et des traités connexes.
3. Une personne qui se voit refuser le transport pour un temps indéterminé 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 des passagers, de l'équipage ou de l'aéronef, ni perturber le confort des passagers et de l'équipage. Ce document peut être envoyé à l'adresse fournie dans l'avis de refus de transport ou l'avis de probation.
4. Le transporteur fournira au passager, dans un délai raisonnable, une réponse dans laquelle il transmet son évaluation à savoir s'il est encore nécessaire de maintenir l'interdiction ou la période de probation.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022



**RÈGLE 115 : BILLETS****A. Généralités**

1. Nul n'a droit au transport sauf sur présentation d'un billet valide. Un tel billet doit être au nom de la personne qui le présente, à laquelle le transporteur demandera de présenter une pièce d'identité valide. Le nom figurant sur la pièce d'identité doit correspondre au nom figurant sur le billet. Ce billet ne donne droit au passager qu'au transport entre les points de départ et de destination et selon l'itinéraire indiqué sur le billet.

2. Les coupons de vol ne seront acceptés que dans l'ordre dans lequel ils ont été émis et uniquement si tous les coupons de vol et les coupons passagers non utilisés sont présentés ensemble.

3. Un billet qui n'a pas été validé ou qui a été modifié ou émis de manière incorrecte ne sera pas valable.

4. Les billets ne sont pas cessibles, sauf indication contraire dans les règles tarifaires du billet. Le transporteur n'est pas responsable envers le propriétaire d'un billet de son acceptation ou de son remboursement lorsqu'il est présenté par une autre personne.

5. Les billets sont valables pour le voyage uniquement s'ils sont utilisés conformément aux modalités et conditions de vente définies dans les règles tarifaires publiées/distribuées par l'Office ou dans la réservation.

**B. Promesse de modification/annulation dans les 24 heures**

a) Aucune pénalité ne sera imposée pour les modifications/annulations de réservation effectuées dans les 24 heures suivant la réservation.

b) Les billets doivent être échangés ou remboursés dans les 24 heures.

c) Les différences tarifaires s'appliquent le cas échéant.

NOTA : Si le vol décolle dans les 24 heures suivant la réservation initiale, les règles tarifaires normales s'appliquent.

**C. Billet réémis**

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

1. À moins que le transporteur ou son agent autorisé ne réémette un billet après paiement intégral des frais applicables, ou qu'un représentant autorisé du transporteur ne renonce par écrit aux restrictions applicables et/ou que les mêmes commentaires ne soient appliqués à la réservation, un billet est invalide :

- a) S'il est utilisé pour un voyage vers une destination autre que celle spécifiée sur le billet;
- b) Si le passager ne respecte pas les exigences applicables en matière de séjour;
- c) Si le passager ne satisfait pas aux exigences relatives à l'objet ou au statut associées à la catégorie tarifaire figurant sur le billet;
- d) Si le transporteur détermine que le billet a été acheté ou utilisé d'une manière visant à contourner les règles tarifaires applicables.

#### D. Pratiques interdites

1. Le transporteur interdit spécifiquement les pratiques communément appelées :
- a) Billetterie dos à dos : signifiant la combinaison de deux ou plusieurs billets aller-retour bout à bout dans le but de contourner les exigences de séjour minimum;
  - b) Billetterie jetable : utilisation d'un billet d'excursion aller-retour pour un voyage aller simple ;
  - c) Billetterie de ville cachée/de point situé au-delà de la destination réelle : achat d'un billet à partir d'un point situé avant le point d'origine du (des) passager(s) ou vers un point situé au-delà de la destination réelle du (des) passager(s). Ainsi, le(s) passager(s) ne doit (doivent) pas acheter un ou plusieurs billets ou utiliser des coupons de vol pour un ou plusieurs billets afin d'obtenir un tarif inférieur à celui qui serait normalement applicable.
  - d) Billetterie en double : deux billets identiques pour le même client ; réservation d'itinéraires multiples pour un nombre quelconque de clients portant le même nom, que les itinéraires soient identiques ou non ; création d'une réservation où deux vols ou plus sont réservés pour le même client alors qu'il est évident qu'il ne pourra en utiliser qu'un seul.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

**E. Billet invalidé**

1. Lorsqu'un billet est invalidé à la suite du non-respect par le ou les passagers de toute modalité ou condition de vente, ou lorsqu'un ou plusieurs billets ont été émis en vue d'une pratique interdite, le transporteur a le droit, à son entière discrétion, d'agir comme suit :

a) Annuler toute partie restante de l'itinéraire du ou des passagers ;

b) Confisquer les coupons de vol non utilisés ;

c) Refuser l'embarquement au(x) passager(s) ou l'enregistrement des bagages du/des passager(s) ; ou

d) Évaluer le(s) passager(s) pour la valeur restante raisonnable du billet, qui ne sera pas inférieure à la différence entre le tarif réellement payé et le tarif le plus bas applicable à l'itinéraire réel du passager.

**F. Période de validité**

1. Sous réserve des dispositions ci-dessous ou des règles tarifaires publiées applicables, un billet sera valable pour le transport pendant 180 jours à compter de la date à laquelle le transport commence au point de départ désigné sur le billet initial ou, si aucune partie du billet n'est utilisée, à compter de la date d'émission du billet initial.

**G. Prolongation de la validité du billet**

1. Si un passager ne peut utiliser le billet ou une partie du billet durant sa période de validité en raison d'un manque de place ou d'une annulation de vol, la validité du billet sera prolongée jusqu'à ce qu'une place puisse être fournie selon un horaire comparable à celui que le passager avait demandé.

2. En cas de maladie ou de décès du passager/membre de la famille immédiate ou du compagnon de voyage, la validité du billet pourra être prolongée jusqu'à un maximum de 30 jours sur présentation d'un certificat médical, d'un certificat de décès ou d'une déclaration du directeur de funérailles. Ces preuves doivent être remises au transporteur et le billet ainsi que tous les coupons qui y sont joints doivent être endossés par l'agent pour indiquer qu'une prolongation a été accordée.

3. En cas de décès du passager, les billets seront remboursés à la succession de ce dernier. Le remboursement correspondra à la différence, le cas échéant, entre le tarif payé et le tarif

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

aller simple applicable au transport utilisé. Si aucun transport n'a été utilisé, le remboursement sera intégral.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**PARTIE IV - APRÈS LE VOYAGE****RÈGLE 120 : RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR – TRANSPORT INTÉRIEUR – BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU EN RETARD; PASSAGER EN RETARD, BLESSÉ OU DÉCÉDÉ**

S'applique au transport effectué uniquement à l'intérieur du Canada, mais exclut les segments intérieurs d'un trajet international.

**A. Transporteurs successifs**

1. Le transport à exécuter par plusieurs transporteurs successifs sur un seul billet ou un billet émis avec un billet complémentaire sera réputé constituer une seule opération.

**B. Lois et dispositions applicables**

Responsabilité en cas de bagages enregistrés ou non enregistrés qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard.

1. Le transporteur est responsable du dommage causé lorsque des bagages enregistrés ou non enregistrés sont détruits, perdus, endommagés ou en retard, aux termes des dispositions suivantes :

a) Sauf dans les cas indiqués ci-après, la responsabilité du transporteur se limite à 1 288 droits de tirage spéciaux (environ 2 350 \$ CA) pour chaque passager dont les bagages enregistrés ou non enregistrés sont détruits, perdus, endommagés ou en retard.

b) À moins que le passager ne prouve le contraire, les bagages non enregistrés du passager, y compris ses effets personnels, seront réputés appartenir au passager qui les a en sa possession au moment de l'embarquement.

c) Dans le cas des bagages non enregistrés, le transporteur est responsable si le dommage résulte de sa faute ou de celle de ses préposés ou mandataires.

d) Le transporteur est responsable du préjudice causé par la destruction, la perte ou les dommages de bagages enregistrés, à la seule condition que l'événement qui a causé de telles situations s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle le transporteur avait la responsabilité des bagages enregistrés. Toutefois, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte du défaut,

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

de la qualité ou du vice propre des bagages. En outre, la responsabilité du transporteur dans le cas de bagages détruits, perdus, endommagés ou en retard est assujettie aux mêmes dispositions, limites et moyens de défense que ceux énoncés dans la Convention de Montréal dans le contexte du transport international.

**NOTA : Par souci de précision, le transporteur définit le défaut, la qualité ou le vice propre des bagages comme suit : entailles, égratignures, sangles de traction manquantes ou endommagées, poignées endommagées, fermetures à glissière endommagées, verrous, loquets, éraflures, dommages aux roues, salissures, défauts de fabrication, dommages résultant d'un emballage excessif, déversement d'articles emballés ou autres dommages considérés comme une usure normale.**

**NOTA : Le transporteur n'est pas responsable des serrures endommagées lorsque le bagage doit être ouvert pour une fouille de sécurité physique à la demande d'une agence de sécurité tierce responsable du contrôle des bagages dans un aéroport.**

e) Malgré 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 basée sur le coût de réparation ou la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité. Voir les dispositions (3) et (4) ci-après.

f) Malgré la responsabilité normale du transporteur énoncée dans la présente règle, la limite de responsabilité ne s'appliquera pas aux réclamations dans des cas où un chien d'assistance, un autre type d'animal d'assistance, ou un animal de soutien émotionnel subit des blessures ou décède. Si l'animal subit des blessures ou décède, l'indemnisation sera basée sur le coût du traitement de l'animal ou de sa valeur de remplacement. Voir la disposition (5) ci-après.

g) Le transporteur se réserve le droit d'invoquer les limites et les autres moyens de défense dans le contexte du transport international qui sont prévus dans la Convention de Montréal, et de se défendre en invoquant, entre autres, l'article 19 et l'exonération prévue à l'article 20. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas aux cas décrits à l'article 22(5) de la Convention de Montréal.

Remboursement des frais de bagages

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

2. Le transporteur remboursera au passager les frais payés pour le transport de bagages qui ont été livrés en retard, endommagés ou perdus.

#### Aides à la mobilité

##### Petit transporteur non assujetti au RTAPH

3. Si l'aide à la mobilité d'une personne handicapée 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 la disposition (a) ci-dessus, le transporteur veillera, à ses frais, à faire réparer l'aide adéquatement et rapidement, et la rendra au passager dès que possible;

(c) Si une aide endommagée ne peut pas être réparée, ou qu'elle a été perdue et est impossible à localiser dans les 96 heures suivant l'arrivée du passager, le transporteur devra, en plus de ce qui est prévu à la disposition (a) ci-dessus, remplacer l'aide par une aide équivalente et satisfaisante pour le passager, ou verser au passager une somme égale à la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité.

#### Chiens d'assistance, autres types d'animaux d'assistance et animaux de soutien émotionnel

4. Si un chien d'assistance, tout autre type d'animal d'assistance ou un animal de soutien émotionnel subit des blessures ou décède par la faute ou la négligence du transporteur, le transporteur prendra rapidement et à ses frais des mesures pour que l'animal reçoive des soins vétérinaires ou qu'il soit remplacé.

#### Responsabilité – passager en retard

5. Le transporteur est responsable, conformément aux dispositions suivantes, du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers :

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

a) Le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés et ses mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre.

b) Les dommages causés par un retard sont assujettis aux limites ou aux moyens de défense reconnus par un tribunal ayant compétence pour entendre une requête, ainsi qu'aux conditions, aux limites et aux moyens de défense établis par le transporteur :

c) Niveaux minimaux d'indemnisation

Les transporteurs aériens sont tenus d'indemniser les passagers en cas de retard ou d'annulation d'un vol pour les situations attribuables au transporteur et qui ne sont pas liées à la sécurité. L'indemnité des passagers sera calculée en fonction de la durée du retard à leur arrivée à destination.

#### Petits transporteurs

Durée du retard	Montant (\$ CA)
De trois à six heures	125 \$
De six à 9 heures	250 \$
Neuf heures ou plus	500 \$

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022



d) La compagnie aérienne assurant le vol concerné devra verser une indemnité au passager au moment où celui-ci est informé que l'embarquement lui est refusé. Le montant de l'indemnité du passager pourrait être augmenté si la durée du retard à son arrivée à destination est plus long que prévu lors de l'émission du paiement. Si le paiement ne peut être effectué avant la nouvelle heure de départ du passager, le transporteur sera tenu de lui verser le paiement dans les 48 heures.

e) Après qu'une compagnie aérienne ait refusé l'embarquement à un passager, celle-ci doit le réacheminer sans frais vers un autre vol, en respectant les mêmes obligations que celles décrites pour les retards et annulations de vols ci-après. Pendant que le passager attend son nouveau vol, la compagnie aérienne doit lui offrir les normes de traitement décrites pour les retards et les annulations de vol ci-dessous.

#### Retards sur l'aire de trafic

f) Les normes de traitement des passagers pour tous les retards sur l'aire de trafic doivent comprendre au minimum les éléments suivants : accès à des toilettes fonctionnelles, ventilation, chauffage ou climatisation convenables; nourriture et boissons; capacité de communiquer sans frais avec des personnes à l'extérieur de l'aéronef, si possible.

En outre, la compagnie aérienne doit aussi donner aux passagers la possibilité de débarquer de l'aéronef après trois heures d'attente sur l'aire de trafic d'un aéroport canadien en retournant à la porte d'embarquement. Toutefois, un aéronef sera autorisé à rester sur l'aire de trafic jusqu'à un maximum de 45 minutes supplémentaires, s'il est probable qu'il décolle au cours de cette période et si la compagnie aérienne est en mesure de continuer à respecter les normes de traitement exigées.

#### Responsabilité – passager blessé ou décédé

6. Si un passager est blessé ou décédé, le transporteur sera responsable des dommages-intérêts compensatoires qui peuvent être réclamés conformément aux paragraphes ci-après :

a) Le transporteur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour les dommages ne dépassant pas 1288 droits de tirage spéciaux par passager.

b) Le transporteur n'est pas responsable des dommages dans la mesure où ils dépassent 1 288 droits de tirage spéciaux par passager, s'il prouve :

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

(i) Soit que ces dommages ne sont pas dus à la négligence ou à un autre acte ou une autre omission préjudiciable du transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires; ou

(ii) Soit que ces dommages résultent uniquement de la négligence ou d'un autre acte ou d'une autre omission préjudiciable d'un tiers.

c) Le transporteur se réserve le droit d'invoquer tous les autres moyens de défense et toutes limites dont il peut se prévaloir et qui sont reconnues par un tribunal ayant compétence pour entendre une requête.

d) Relativement à des tiers, le transporteur se réserve tous les droits de recours contre une autre personne, entre autres les droits de contribution et d'indemnisation.

Le transporteur convient que, sous réserve des lois applicables, les dommages-intérêts compensatoires qui peuvent être réclamés au titre de telles requêtes peuvent être établis selon les lois du pays de domicile ou de résidence permanente du passager.

7. En cas de blessure corporelle ou de décès d'un passager, le transporteur versera un paiement anticipé lorsqu'il établit qu'une telle avance est nécessaire pour répondre aux besoins financiers immédiats d'un passager et eu égard au préjudice subi, selon les dispositions prévues aux paragraphes ci-après :

a) À moins de différend sur l'identité de la personne qui a droit à un paiement anticipé, le transporteur versera sans délai une telle avance au passager, dont le ou les montants seront déterminés à l'entière discrétion du transporteur. En cas de décès d'un passager, le montant de l'avance sera d'au moins 1 288 droits de tirage spéciaux qui sera versé à un représentant du plus proche parent du passager admissible à une telle avance, selon ce qu'aura établi le transporteur à son entière discrétion.

b) Le transporteur doit verser le paiement anticipé à titre d'avance sur le montant de la responsabilité du transporteur en vertu du présent tarif. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité de sa part. Le montant d'une avance sera déduit du montant de tout jugement ou règlement relatif à toute demande d'indemnisation au nom du passager.

c) Le transporteur, en versant une avance sur une réclamation, ne renonce à aucune forme de droit, de défense ou de limite dont il peut se prévaloir. L'acceptation d'une avance ne représente pas non plus une quelconque renonciation à une réclamation de la part de qui que ce soit.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

d) Le transporteur, en versant une avance, conserve son droit de réclamer une contribution ou une indemnisation d'un tiers quelconque à l'égard d'un tel paiement, qui ne sera pas réputé constituer une contribution volontaire ou un paiement contractuel de la part du transporteur.

8. Le transporteur peut recouvrer une avance payée à une personne quelconque lorsqu'il est prouvé que le transporteur n'est pas responsable des dommages subis par le passager, lorsqu'il est prouvé que la personne n'était pas admissible au paiement, ou dans la mesure où il est prouvé que la personne ayant reçu l'avance a causé les dommages ou y a contribué.

9. La responsabilité du transporteur ne peut en aucun cas dépasser la perte réelle subie par le passager. Toutes les réclamations sont soumises à la preuve du montant de la perte.

#### C. Délais de réclamation et de recours

1. Sous réserve des lois applicables, une action en dommages-intérêts doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la date d'arrivée à destination, ou de la date à laquelle l'aéronef aurait dû arriver, ou de la date à laquelle le transport a cessé.

2. Dans le cas de bagages endommagés, la personne doit adresser au transporteur une plainte par écrit au plus tard dans un délai de 7 jours à dater du jour de réception des bagages endommagés et, en cas de retard, au plus tard dans les 21 jours à dater du jour où le bagage aura été mis à sa disposition.

3. Les réclamations peuvent être assujetties à une preuve du montant de la perte, et le passager peut être appelé à soumettre des pièces justificatives.

#### D. Avis

1. Le transporteur donnera à chaque passager d'un itinéraire intérieur l'avis écrit ci-dessous :

Avis aux passagers d'un itinéraire intérieur sur la responsabilité du transporteur.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

En ce qui concerne les dommages liés aux bagages, sur les vols intérieurs, les transporteurs assujettis au RPPA appliquent les mêmes règles et limites de responsabilité que ceux de la Convention de Montréal, qui peuvent limiter la responsabilité du transporteur en cas de bagages détruits, perdus, endommagés ou en retard.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022

**RÈGLE 121 : RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR – TRANSPORT INTERNATIONAL – BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU EN RETARD; PASSAGER EN RETARD, BLESSÉ OU DÉCÉDÉ**

S'applique au transport international à destination et en provenance du Canada et inclut les segments intérieurs d'un trajet international.

**A. Transporteurs successifs**

1. Le transport à exécuter par plusieurs transporteurs successifs sur un seul billet ou un billet émis avec un billet complémentaire sera réputé constituer une seule opération.

**B. Lois et dispositions applicables**

Responsabilité en cas de bagages enregistrés ou non enregistrés qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard.

1. Le transporteur est responsable du préjudice causé lorsque des bagages enregistrés ou non enregistrés sont détruits, perdus, endommagés ou en retard, aux termes des dispositions suivantes :

a) Sauf dans les cas indiqués ci-après, la responsabilité du transporteur se limite à 1 288 droits de tirage spéciaux (environ 2 350 \$ CA) pour chaque passager dont les bagages enregistrés ou non enregistrés sont détruits, perdus, endommagés ou en retard, conformément à la Convention de Varsovie ou à la Convention de Montréal, selon le cas.

b) À moins que le passager ne prouve le contraire, les bagages non enregistrés du passager, y compris ses effets personnels, seront réputés appartenir au passager qui les a en sa possession au moment de l'embarquement.

c) Le passager ne peut pas faire de déclaration spéciale selon laquelle ses bagages ont une valeur supérieure à la responsabilité maximale du transporteur, car CANADA JETLINES ne prévoit pas de frais de garantie pour déclaration de valeur excédentaire.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

**NOTA : Cette disposition ne s'applique pas à l'aide à la mobilité d'une personne. (Pour les dispositions tarifaires relatives au transport des aides à la mobilité, voir (3) - (7) ci-dessous).**

**EXCEPTION : Le transporteur n'est pas responsable de la somme déclarée par le passager dans sa déclaration spéciale d'intérêt à la livraison s'il peut prouver que cette somme est supérieure à l'intérêt réel du passager à destination.**

Dans le cas d'un transport assujéti à la Convention de Varsovie, aucun supplément ne s'applique, à moins que le montant déclaré ne dépasse 19 droits de tirage spéciaux par kilogramme du poids total consigné des bagages enregistrés au moment où les bagages sont confiés au transporteur.

d) Dans le cas des bagages non enregistrés, le transporteur n'est responsable que dans la mesure où le dommage résulte de sa faute ou de celle de ses préposés ou mandataires.

e) Le transporteur est responsable du préjudice causé par la destruction, la perte ou les dommages de bagages enregistrés, par cela seul que le fait qui a causé de telles situations s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle le transporteur avait la responsabilité des bagages enregistrés. Toutefois, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte de la nature ou du vice propre des bagages. En outre, la responsabilité du transporteur dans le cas de bagages détruits, perdus, endommagés ou en retard est assujéti aux dispositions, aux limites et aux moyens de défense énoncés dans la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon le cas, en plus de toute limite ou de tout moyen de défense reconnu par un tribunal ayant compétence pour entendre une requête.

**NOTA : Par souci de précision, le transporteur définit le défaut, la qualité ou le vice propre du bagage comme suit : entailles, égratignures, courroies de traction manquantes ou endommagées, poignées endommagées, dommages à la fermeture éclair, aux serrures, aux loquets, éraflures, dommages aux roues, salissures, défauts de fabrication, dommages résultant d'un emballage excessif, déversement d'articles emballés ou autres dommages considérés comme une usure normale.**

**NOTA : Le transporteur n'est pas responsable des serrures endommagées lorsque les bagages doivent être ouverts pour une fouille de sécurité physique à la demande d'une agence de sécurité tierce responsable du contrôle des bagages dans un aéroport.**

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

28/08/2022

f) Le transporteur se réserve le droit d'invoquer les limites et les autres moyens de défense prévus dans la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon le cas, à l'égard de telles réclamations. Il peut se défendre en invoquant, entre autres, l'article 20 de la Convention de Varsovie et l'article 19 de la Convention de Montréal, et l'exonération prévue à l'article 21 de la Convention de Varsovie et à l'article 20 de la Convention de Montréal. Le transporteur ne peut cependant pas se prévaloir des articles 22(2) et (3) de la Convention de Varsovie d'une manière incompatible avec la disposition (1) ci-dessus. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas aux situations décrites à l'article 25 de la Convention de Varsovie ou à l'article 22(5) de la Convention de Montréal, selon le cas.

#### Remboursement des frais de bagages

2. Le transporteur remboursera au passager les frais payés pour le transport des bagages qui ont été retardés, endommagés ou perdus.

#### Aides à la mobilité

##### Petit transporteur non assujetti au RTAPH

3. Si une aide à la mobilité d'une personne handicapée 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 la disposition (a) ci-dessus, le transporteur veillera, à ses frais, à faire réparer l'aide adéquatement et rapidement, et la rendra au passager dès que possible;

c) Si une aide endommagée ne peut pas être réparée ou qu'elle est perdue et est impossible à localiser dans les 96 heures suivant l'arrivée du passager, le transporteur devra, en plus de ce qui est prévu à la disposition (a) ci-dessus :

i) Soit remplacer l'aide par une aide équivalente et satisfaisante pour le passager, ou

ii) Soit verser au passager une somme égale à la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité, sous réserve de l'application de la Convention de Montréal ou de la Convention de Varsovie, selon le cas, et sous réserve de la déclaration spéciale d'intérêt que le passager handicapé aura remplie et remise au transporteur.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

Chiens d'assistance, autres types d'animaux d'assistance, et animaux de soutien émotionnel

4. Si une personne handicapée qui utilise un chien d'assistance, un autre animal d'assistance ou un animal de soutien émotionnel fait une réservation pour un transport sur un service international, le transporteur aérien l'informerá de la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt, en vertu de l'article 22(2) de la Convention de Montréal ou de l'article 22(2) de la Convention de Varsovie, qui indique la valeur monétaire de l'animal.

5. Le transporteur aérien permettra à la personne handicapée de faire la déclaration spéciale d'intérêt à tout moment, et sans frais pour la personne, avant de transporter le chien d'assistance, l'autre type d'animal d'assistance ou l'animal de soutien émotionnel.

6. Si un chien d'assistance, un autre type d'animal d'assistance ou un animal de soutien émotionnel subit des blessures ou décède par la faute ou la négligence du transporteur, le transporteur prendra rapidement et à ses frais des mesures pour que l'animal reçoive des soins vétérinaires ou qu'il soit remplacé. Pour tous les animaux autres que les animaux d'assistance, le transporteur ne peut être tenu responsable de toute blessure, maladie ou décès d'un animal de compagnie accepté pour le transport. Le propriétaire de l'animal de compagnie assume l'entière responsabilité du respect de toutes les réglementations et/ou restrictions relatives au transport de l'animal. Le transporteur n'est pas responsable dans le cas où un animal de compagnie se voit refuser d'entrer dans tout pays, État, province ou territoire, ou d'y transiter.

7. Si la blessure ou le décès d'un chien d'assistance, d'un autre animal d'assistance ou d'un animal de soutien émotionnel résulte de la faute ou de la négligence du transporteur, ce dernier s'engagera à fournir rapidement, et à ses propres frais, des soins médicaux ou le remplacement du chien d'assistance, de l'autre animal d'assistance ou de l'animal de soutien émotionnel.

Responsabilité – passager en retard

8. Le transporteur est responsable, conformément aux dispositions ci-après, du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers :

a) Le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés et ses mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022



raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre.

b) Les dommages causés par un retard sont assujettis aux conditions, aux limites ou aux moyens de défense prévus dans la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon le cas, de même qu'aux limites ou aux moyens de défense reconnus par un tribunal ayant compétence pour entendre une requête.

c) Le transporteur se réserve le droit d'invoquer les limites et les autres moyens de défense prévus dans la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal, selon le cas, à l'égard de réclamations pour des dommages causés par un retard. Il peut se défendre en invoquant, entre autres, l'exonération prévue à l'article 21 de la Convention de Varsovie et à l'article 20 de la Convention de Montréal. Selon la Convention de Montréal, la responsabilité du transporteur à l'égard de dommages causés par un retard se limite à 5 346 droits de tirage spéciaux par passager. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas aux cas décrits à l'article 25 de la Convention de Varsovie ou à l'article 22(5) de la Convention de Montréal, selon le cas.

#### Responsabilité – passager blessé ou décédé

9. Selon l'article 17 de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon le cas, le transporteur est responsable des dommages-intérêts compensatoires qui peuvent être réclamés conformément aux paragraphes ci-après, si un passager est blessé ou qu'il décède :

a) Le transporteur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour les dommages ne dépassant pas 128 821 droits de tirage spéciaux par passager.

b) Le transporteur n'est pas responsable des dommages dans la mesure où ils dépassent 128 821 droits de tirage spéciaux par passager, s'il prouve :

i) Soit que ces dommages ne sont pas dus à la négligence ou à un autre acte ou une autre omission préjudiciable du transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires,

ii) Soit que ces dommages résultent uniquement de la négligence ou d'un autre acte ou d'une autre omission préjudiciable d'un tiers.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

c) Le transporteur se réserve le droit d'invoquer tous les autres moyens de défense et toutes les limites dont il peut se prévaloir aux termes de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon le cas, à l'égard de telles réclamations. Il peut se défendre en invoquant, entre autres, l'exonération prévue à l'article 21 de la Convention de Varsovie et à l'article 20 de la Convention de Montréal, mais ne peut cependant pas se prévaloir des articles 20 et 22(1) de la Convention de Varsovie d'une manière incompatible avec les dispositions (1) et (2) ci-dessus.

d) Relativement à des tiers, le transporteur se réserve tous les droits de recours contre une autre personne, entre autres les droits de contribution et d'indemnisation.

Le transporteur convient que, sous réserve des lois applicables, les dommages- intérêts compensatoires qui peuvent être réclamés au titre de telles requêtes peuvent être établis selon les lois du pays de domicile ou de résidence permanente du passager.

10. En cas de blessure ou de décès d'un passager, le transporteur versera un paiement anticipé lorsqu'il établit qu'une telle avance est nécessaire pour répondre aux besoins financiers immédiats d'un passager et eu égard au préjudice subi, selon les dispositions énoncées ci-dessous :

a) À moins de différend sur l'identité de la personne qui a droit à un dédommagement, le transporteur versera sans délai un paiement anticipé à la personne, le montant étant déterminé à l'entière discrétion du transporteur. En cas de décès d'un passager, le montant d'une telle avance sera d'au moins 16 000 droits de tirage spéciaux qui sera versé à un représentant du plus proche parent du passager admissible à une telle avance, selon ce qu'aura établi le transporteur à son entière discrétion.

b) Le transporteur doit verser le paiement anticipé à titre d'avance sur le montant de la responsabilité prévue dans la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal, selon le cas. Le versement d'une telle avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité de sa part. Le montant d'une avance sera déduit du montant de tout jugement ou règlement relatif à toute demande d'indemnisation au nom du passager.

c) Le transporteur, en versant un paiement anticipé sur une réclamation, ne renonce à aucune forme de droit, de défense ou de limite dont il peut se prévaloir aux termes de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon le cas. L'acceptation d'une avance ne représente pas non plus une quelconque renonciation à une réclamation de la part de qui que ce soit.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

d) Le transporteur, en versant une avance, conserve son droit de réclamer une contribution ou une indemnisation d'un tiers quelconque à l'égard d'un tel paiement, qui ne sera pas réputé constituer une contribution volontaire ou un paiement contractuel de la part du transporteur.

e) Le transporteur peut recouvrer une avance payée à une personne quelconque lorsqu'il est prouvé que le transporteur n'est pas responsable des dommages subis par le passager, lorsqu'il est prouvé que la personne n'était pas admissible au paiement, ou dans la mesure où il est prouvé que la personne ayant reçu l'avance a causé les dommages ou y a contribué.

#### Délais de prescription de réclamation et de recours

1. Aux termes de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon le cas, l'action en responsabilité doit être intentée dans un délai de 2 ans à compter de l'arrivée à destination, ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver, ou de l'arrêt du transport.

2. Dans le cas de bagages endommagés, la personne doit adresser au transporteur une plainte par écrit au plus tard dans un délai de 7 jours à dater de la réception des bagages endommagés et, en cas de retard, au plus tard dans les 21 jours à dater du jour où le bagage aura été mis à sa disposition.

3. Les réclamations peuvent être assujetties à une preuve du montant de la perte, et le passager peut être appelé à soumettre des pièces justificatives.

#### 4. Avis

a) Le transporteur donnera l'avis suivant à chaque passager dont le transport est régi par la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal :

#### Avis aux passagers internationaux sur la responsabilité du transporteur

Les passagers effectuant un trajet vers une destination finale ou qui inclut un arrêt dans un autre pays que celui de départ sont informés que les traités internationaux connus sous le nom Convention de Montréal ou de Convention de Varsovie (la convention qui l'a précédée, incluant ses modifications), peuvent s'appliquer à l'ensemble du trajet, y

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

28/08/2022

compris à toute partie du trajet effectuée dans un même pays. Pour ces passagers, la convention applicable, avec les contrats de transport particuliers intégrés dans les tarifs applicables, régit et peut limiter la responsabilité du transporteur à l'égard de blessures subies par un passager ou de son décès, de bagages détruits, perdus ou endommagés, et de retards dans le transport de passagers et de bagages.

b) Les aides à la mobilité sont considérées comme étant des bagages pour le transport dans le cadre d'un service international, pour l'application des limites de responsabilité. Le transporteur aérien informera la personne de la possibilité de faire la déclaration spéciale d'intérêt — visée à l'article 22(2) de la Convention de Montréal ou à l'article 22(2) de la Convention de Varsovie — qui établit la valeur pécuniaire de l'aide à la mobilité et énonce ses particularités.

c) Le transporteur aérien permettra à la personne handicapée de faire la déclaration spéciale d'intérêt à tout moment, sans frais supplémentaires, avant qu'il ne procède au rangement de l'aide à la mobilité dans la soute à bagages de l'aéronef.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

**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 itinéraire/reçu, 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, l'acheteur doit communiquer directement avec le transporteur.
4. Dans toute situation où il convient d'effectuer un remboursement, le transporteur traitera les demandes en temps opportun et versera le remboursement selon le mode de paiement initial. Le transporteur traitera les demandes de remboursement dans un délai de 15 jours ouvrables pour les achats effectués par carte de crédit, et dans un délai de 20 jours ouvrables pour les transactions en argent comptant ou par chèque.

**B. Remboursements involontaires**

1. Les remboursements involontaires ne sont assujettis à aucune restriction des restrictions énoncées dans la règle tarifaire applicable.
2. Délai pour demander un remboursement :
  - a) Le passager doit demander un remboursement avant l'expiration de la validité du billet. Un remboursement pour des biens et services achetés mais non utilisés est assujetti aux règles tarifaires.
  - b) Pour des frais de service de 50 \$ CA, un billet partiellement utilisé peut être remboursé avant l'expiration de la date de validité qui y est indiquée, sous réserve des règles tarifaires

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

c) Pour des frais de service de 50 \$ CA, un billet non utilisé peut être remboursé avant l'expiration de la date de validité qui y est indiquée, sous réserve des règles tarifaires.

3. Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le transporteur remboursera le plein montant du tarif et des frais payés, dans le cas :

a) Soit d'un retard ou d'une annulation attribuable au transporteur, ou attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité (selon la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité); ou

b) Soit d'un refus d'embarquement attribuable au transporteur, ou attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité (selon la règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité); ou

4. Si une partie du billet a été utilisée, le transporteur remboursera la partie inutilisée du billet, au prorata de la distance parcourue, dans le cas :

a) Soit d'un retard ou d'une annulation attribuable au transporteur, ou attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité (selon la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité); ou

b) Soit d'un refus d'embarquement attribuable au transporteur, ou attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité (selon la règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité); ou

c) Le remboursement involontaire de billets doit s'effectuer dans la devise utilisée pour l'émission du billet. Le passager peut cependant demander un remboursement en dollars canadiens ou dans une autre devise, si possible, à condition qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par la réglementation du gouvernement local sur le contrôle des changes.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

### 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 de tarification 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 d'un billet n'a été utilisée, le transporteur remboursera le plein montant du tarif payé, moins les frais d'annulation et/ou de service, selon le type de billet acheté par le passager.
4. Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le tarif payé et le tarif s'appliquant au vol entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, moins les frais d'annulation et/ou de service, selon le type de billet acheté par le passager.
5. Le remboursement volontaire de billets doit s'effectuer dans la devise utilisée pour l'émission du billet. Le passager peut cependant demander un remboursement en dollars canadiens ou dans une autre devise, si possible, à condition qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par la réglementation du gouvernement local sur le contrôle des changes.
6. Un billet non remboursable peut être échangé contre un billet futur jusqu'à une année après la date d'émission du billet, pourvu que la réservation soit annulée au plus tard à la première date de vol indiquée sur le billet.

### C. Remboursements 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 assujéti à aucune des restrictions prévues par les règles de tarification applicables.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

2. Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le montant du remboursement correspondra au tarif et aux frais payés.
3. Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le tarif payé et le tarif s'appliquant au vol entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, et il ne sera pas assujéti aux frais d'annulation et/ou de service.
4. Un remboursement ne sera effectué que sur présentation du ou des coupons inutilisés et du certificat de décès ou d'une copie de ce certificat en bonne et due forme délivrée par les autorités compétentes, à savoir les personnes habilitées à délivrer un certificat de décès en vertu des lois du pays où est survenu le décès.
5. En cas de décès du passager, le remboursement sera versé à sa succession.

#### D. Fonctions de juré

1. 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.

#### E. 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.
2. Pour les billets relatifs à un vol international, certains pays limitent la durée du séjour d'un passager qui ne détient pas de visa ou un autre document gouvernemental officiel autorisant un séjour prolongé. Si le passager peut prouver qu'il a reçu une autorisation gouvernementale de rester au pays, ou qu'il quitte le pays en faisant appel à un autre transporteur ou à un autre moyen de transport, son ou ses coupons inutilisés doivent lui être remboursés.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28/08/2022



**RÈGLE 126 : VENTES DE VOYAGES DE GROUPE**

Les dispositions de cette règle remplacent, le cas échéant, les dispositions des règles suivantes :

- RÈGLE 115 – BILLETS
- RÈGLE 40 - RÉSERVATIONS

Les ventes de voyages de groupe sont assujetties à la disponibilité et aux rabais tarifaires négociés à la discrétion du transporteur.

**A. Acompte**

1. Payable 5 jours ouvrables après la confirmation des places. Si le voyage a lieu dans les 7 jours, le paiement est dû au moment de la réservation. 150 \$ par passager, non remboursable et non cessible.

**B. Billetterie/Paiement final**

1. 30 jours avant le départ, 7 jours après la réservation, ou au moment de la réservation, selon la première éventualité.

**C. Annulations**

1. En cas d'annulation 3 jours avant le départ, la valeur est conservée comme crédit de voyage futur, expirant 6 mois après la date d'émission.

**D. Remboursements**

1. Non remboursable une fois le billet émis.

**E. Frais de changement**

1. 75 \$ plus taxes par segment, plus la différence de tarif si applicable.

**F. Changement de nom**

1. 50 \$ plus les taxes. Ne peut être changé sur des billets partiellement utilisés.

**G. Réduction de la taille du groupe**

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022

1. Sous réserve de la disponibilité et de l'approbation du transporteur. Les tarifs sont également sous réserve de modifications.

H. Franchise de bagages

1. Un (1) bagage ne dépassant pas 50 livres par passager.

Pour l'explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION

28/08/2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

28/08/2022