

TARIF INTÉRIEUR  
QUI CONTIENT LES  
RÈGLES APPLICABLES AU  
TRANSPORT AÉRIEN DE  
PASSAGERS ET DE BAGAGES  
ENTRE DES POINTS SITUÉS AU CANADA

---

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

ÉMIS PAR  
Eddy Doyle  
Président et PDG

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**PARTIE 1 - INFORMATION GÉNÉRALE SUR LES TARIFS** **4****REGLE 1 : DÉFINITIONS** **5****REGLE 5 : APPLICATION DU TARIF** **17****PARTIE II - AVANT LE DÉPART** **19****REGLE 10 : APPLICATION DES TARIFS ET DES REDEVANCES** **20****REGLE 15 : IMPOTS** **25****RÈGLE 20 : MODALITÉS DE PAIEMENT** **26****RÈGLE 25 : MONNAIE DE PAIEMENT** **27****RÈGLE 30 : CLASSES DE SERVICE** **28****RÈGLE 40 : RÉSERVES** **29****RÈGLE 41 : ATTRIBUTION DES SIÈGES POUR LES PASSAGERS, Y COMPRIS LES SIÈGES POUR LES ENFANTS DE MOINS DE 14 ANS** **33****36****38****RÈGLE 54 : ACCEPTATION DES BAGAGES EN INTERLIGNE** **39****RÈGLE 55 : L'ACCEPTATION DES BAGAGES** **40****RÈGLE 56 : ACCEPTATION DES INSTRUMENTS DE MUSIQUE COMME BAGAGES** **50****PARTIE III - À L'AÉROPORT/PENDANT LE VOYAGE** **52****RÈGLE 60 : L'ACCEPTATION DE L'ACCEPTATION DES ENFANTS EN VOYAGE** **52****RÈGLE 65 : MINEURS NON ACCOMPAGNÉS** **56****RÈGLE 70 : TRANSPORT DES PERSONNES HANDICAPÉES - PETIT TRANSPORT** **70****L'EXPLOITATION D'AÉRONEFS DE 30 SIÈGES PASSAGERS OU PLUS****EXPLOITATION D'AÉRONEFS DE 29 SIÈGES PASSAGERS OU MOINS****RÈGLE 75 : ACCEPTATION DES ANIMAUX (ANIMAUX DE COMPAGNIE ET CHIENS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE)** **68****RÈGLE 80 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES - DOCUMENTS DE VOYAGE, DOUANE ET SÉCURITÉ** **70****RÈGLE 85 : SERVICES DE TRANSFERT TERRESTRE** **72****RÈGLE 90 : RETARD OU ANNULATION - HORS DU CONTRÔLE DU TRANSPORTEUR** **73****RÈGLE 91 : RETARD OU ANNULATION - SOUS LE CONTRÔLE DU TRANSPORTEUR ET SOUS LE CONTRÔLE DU TRANSPORTEUR MAIS NÉCESSAIRE POUR DES RAISONS DE SÉCURITÉ** **79****RÈGLE 92 : RETARD SUR L'AIRE DE T T G L A T S** **85****RÈGLE 95 : REFUS D'EMBARQUEMENT - INDÉPENDANT DE LA VOLONTÉ DU TRANSPORTEUR** **88**

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

<b>RÈGLE 96 : REFUS D'EMBARQUEMENT - SOUS LE CONTRÔLE DU TRANSPORTEUR ET SOUS LE CONTRÔLE DU TRANSPORTEUR MAIS NÉCESSAIRE POUR DES RAISONS DE SÉCURITÉ</b>	<b>93</b>
<b>RÈGLE 97 - COMMUNICATION D'INFORMATIONS - ANNULATION, RETARD, RETARD AU T TARMAT, OU REFUS D'EMBARQUER</b>	<b>101</b>
<b>RÈGLE 98 - IRRÉGULARITÉS DU CALENDRIER</b>	<b>103</b>
<b>RÈGLE 105 : REFUS DE TRANSPORT</b>	<b>101</b>
<b>RÈGLE 115 : TICKETS</b>	<b>113</b>
<b><u>PARTIE IV - APRÈS LE VOYAGE</u></b>	<b><u>117</u></b>
<b>RÈGLE 120 : RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR EN CAS DE PERTE, DE DOMMAGE OU DE RETARD DES BAGAGES, DE RETARD DES PASSAGERS OU DE DÉCÈS OU DE BLESSURE CORPORELLE - TRANSPORT INTÉRIEUR</b>	<b>117</b>
<b>RÈGLE 125 : REMBOURSEMENTS</b>	<b>127</b>
<b>RÈGLE 126 : VENTES GROUPÉES</b>	<b>126</b>

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

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

\$	Dollar(s)
(C)	Indique un changement qui n'entraîne ni augmentation ni diminution.
(I)	Indique une augmentation
(N)	Indique une addition
(R)	Indique une réduction
(X)	Indique l'annulation
DTS	Droits de tirage spéciaux
RPPA	Règlement sur la protection des passagers aériens
RTAPH	Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées
CAD	Dollar(s) canadiens
ACT	Office des transports du Canada, également appelé " Office ".
UE	Union européenne
AITA	Association internationale du transport aérien
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
Non	Numéro
S/O	Sans objet
USD	Dollar(s) des États-Unis
U.S. DoT	<i>Département des transports des États-Unis</i>

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**REGLE 1 : INTERPRÉTATION**

"**Vol affecté**" : le vol concerné par une irrégularité d'horaire.

"**Équipage aérien**" désigne 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.

"**Services aériens**" comprennent les vols en direct et les vols en ferry.

"**Contrat de transport aérien**" désigne, en ce qui concerne un service intérieur, un contrat conclu entre le passager et le transporteur pour la fourniture d'un service aérien au passager et à ses biens/bagages sous la forme d'une réservation et d'un itinéraire de confirmation émis par le transporteur ou un agent du transporteur autorisé à cet effet.

"**Règlement sur les transports aériens (RTA)**" désigne le Règlement sur les transports aériens (DORS 88-58), tel que modifié de temps à autre, et tout règlement de remplacement prescrit en rapport avec l'objet de ce règlement.

"**Code de désignation de la compagnie aérienne**" désigne le code de désignation IATA de Canada Jetlines, AU, un code d'identification composé de deux caractères qui est utilisé à des fins commerciales et de trafic telles que les réservations, les horaires, les calendriers, la billetterie, les tarifs et les systèmes d'affichage dans les aéroports. Les codes d'identification des compagnies aériennes sont attribués par l'IATA. Lorsque ce code figure sur un billet, il reflète le transporteur qui commercialise le vol, qui peut être différent du transporteur qui exploite le vol.

"**Airline Tariff Publishing Company**" ou "ATPCO" désigne une société indépendante de distribution de billets d'avion basée à Dulles, en Virginie, aux Etats-Unis, qui publie/distribue les tarifs de Canada Jetlines, y compris les tarifs et les conditions générales.

"**Office**" désigne l'Office des transports du Canada.

"**Autre transport**" désigne un autre vol (ou des vols) sur les services du même transporteur ou un vol (ou des 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 le bus.

"**APPR**" désigne le *Règlement sur la protection des passagers aériens*.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**"Dispositif d'assistance"** : tout dispositif médical, aide à la mobilité, aide à la communication ou autre aide spécialement conçue pour aider une personne handicapée à répondre à un besoin lié à son handicap.

**"ATPDR"** désigne le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*.

**"AU"** désigne le code de désignation de la compagnie aérienne IATA de Canada Jetlines.

**"Bagage"** désigne tout bien nécessaire ou approprié pour le port, l'usage, le confort ou la commodité du passager aux fins du voyage. Sauf indication contraire, il comprend les bagages enregistrés et non enregistrés du passager.

**"Étiquette d'identification des bagages"**, un document délivré par le transporteur uniquement pour l'identification des bagages enregistrés, dont une partie est remise au passager en tant que reçu pour les bagages enregistrés du passager et dont l'autre partie est fixée par le transporteur sur une pièce particulière des bagages enregistrés du passager.

**"Règlement des bagages"** désigne les conditions associées à l'acceptation des bagages, aux services accessoires au transport des bagages, aux indemnités et à tous les frais connexes.

**"Banque de sièges"** désigne les sièges de passagers qui sont immédiatement adjacents les uns aux autres et ne comprend pas les sièges de passagers qui sont de l'autre côté de l'allée.

**" Taux de change acheteur des banquiers ou taux de change vendeur des banquiers "** signifie :

- Au Canada, le taux unitaire publié dans l'édition du vendredi du *Toronto Globe and Mail* chaque semaine, comme taux de change moyen du marché des fonds canadiens. Lorsqu'un jour férié tombe le vendredi, les taux publiés le jour ouvrable précédent seront utilisés. Ces taux seront applicables du lundi de la semaine suivante jusqu'au dimanche suivant inclus.
- Aux Etats-Unis, le taux publié chaque mardi dans le *Wall Street Journal* sous le titre Foreign Exchange. Ce taux est applicable du mercredi de chaque semaine jusqu'au mardi inclus de la semaine suivante. Lorsqu'un jour férié national tombe un lundi, les taux de change ne figurent pas dans l'édition du mardi du *Wall Street Journal*. Dans ces cas exceptionnels, 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 au mardi de la semaine suivante.
- Dans d'autres pays, le taux auquel une banque achètera un montant donné de devises étrangères en échange d'une ou plusieurs unités de la monnaie nationale du pays dans lequel l'opération de change a lieu aux fins du transfert de fonds par les canaux bancaires, c'est-à-

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

dire en dehors des transactions en billets de banque, chèques de voyage et autres instruments bancaires similaires.

**"Obstacle"** désigne entend toute chose - y compris toute chose physique, architecturale, technologique ou attitudinale, toute chose fondée sur l'information ou les communications ou toute chose résultant d'une politique ou d'une pratique - qui entrave la pleine et égale participation à la société des personnes ayant une déficience, notamment une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle ou une limitation fonctionnelle.

**"Zone d'embarquement"** : le point où les coupons de vol du passager sont relevés et conservés par le transporteur ou le point où le transporteur examine la carte d'embarquement du passager avant que celui-ci ne soit autorisé à monter à bord de l'aéronef.

**"Carte d'embarquement"** comprend un document papier ou un document électronique délivré par le transporteur au passager et sert à enregistrer que le passager s'est enregistré pour son vol et, lorsqu'elle indique une affectation de siège, elle permet au passager de monter à bord d'un vol particulier.

**"Heure limite d'embarquement"** est l'heure limite spécifiée par le transporteur à laquelle le passager doit être présent dans la zone d'embarquement désignée de son vol.

**"Canada"** désigne les dix provinces du Canada, le territoire du Yukon, les districts et les îles comprenant les Territoires du Nord-Ouest du Canada et le Nunavut.

**"Transporteur"** désigne Canada Jetlines Operations Ltd. dont le siège social est situé au 6629 Airport Road, Suite 300, Mississauga, Ontario, L4V 1N3, Canada.

**"Bagage enregistré"** désigne bagage dont le transporteur prend la garde exclusive et pour lequel le transporteur délivre une étiquette d'identification de bagage.

**"Heure limite d'enregistrement"** désigne le délai spécifié par le transporteur dans lequel le passager doit avoir accompli les formalités d'enregistrement et reçu une carte d'embarquement.

**"Voyage circulaire"** désigne tout voyage effectué selon un itinéraire continu et détourné dont le point d'origine est également la destination finale, mais qui n'est pas un voyage aller-retour parce qu'il comporte plus d'une escale.

**"Canada Jetlines "** désigne Canada Jetlines Operations Ltd. qui exerce ses activités sous les noms de Canada Jetlines et Jetlines.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**"Partage de code"** désigne un accord de commercialisation dans lequel deux ou plusieurs compagnies aériennes, c'est-à-dire le(s) transporteur(s) de commercialisation, vendent des sièges en utilisant leur propre code de compagnie aérienne sur un vol que l'une d'entre elles exploite (c'est-à-dire le transporteur effectif).

**"Transport aérien comparable"** est un transport similaire fourni par le transporteur sans frais supplémentaires pour le passager à la place des réservations de vol initiales du passager.

**"Convention"** désigne la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929, ou cette convention 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.

**"Billet de conjonction"** désigne un billet délivré à un passager en même temps qu'un ou plusieurs autres billets qui constituent ensemble un seul contrat de transport.

**"Zone de bordure"** désigne une zone située à l'extérieur d'un terminal où les passagers sont pris en charge ou déposés et qui est détenue, exploitée, louée ou autrement contrôlée par l'exploitant du terminal.

**"Refus d'embarquement"** existe lorsqu'un passager n'est pas autorisé à occuper un siège à bord d'un vol parce que le nombre de sièges pouvant être occupés sur le vol est inférieur au nombre de passagers qui se sont enregistrés avant 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 d'embarquement requise.

**"Destination"** désigne une interruption délibérée d'un voyage initiée par le passager et acceptée à l'avance par le transporteur à un point situé après le lieu de départ mais avant que la destination finale n'ait été atteinte. L'interruption délibérée doit avoir un but autre que le changement d'avion. Le transport vers une destination peut comporter plusieurs segments de vol sur un seul billet/itinéraire.

**"Destination, ultime"** voir **destination ultime**.

**"Détermination de l'autonomie"** signifie que le transporteur acceptera la détermination d'une personne handicapée quant à son autonomie.

**"Handicap"** désigne toute déficience, notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle - ou une limitation fonctionnelle - qu'elle soit de

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

nature permanente, temporaire ou épisodique, ou évidente ou non, qui, en interaction avec un obstacle, entrave la pleine et égale participation d'une personne à la société.

**"Transport intérieur"** désigne le transport aérien entre des points au Canada, en provenance et à destination d'un même point au Canada ou entre des points au Canada et un point à l'extérieur du Canada qui ne se trouve pas sur le territoire d'un autre pays.

**"Animal de soutien affectif"** désigne un animal qui fournit un soutien affectif, un réconfort ou des avantages thérapeutiques pour répondre aux besoins liés à un handicap d'une personne handicapée, mais qui n'a pas été dressé individuellement par une organisation ou une personne spécialisée dans ce type de dressage pour accomplir une tâche spécifique afin d'aider la personne ayant un besoin lié à un handicap.

**"ASE"** désigne les animaux de soutien émotionnel.

**"Union européenne (UE)"** désigne l'un des États nations souverains qui ont adhéré à l'UE. Conformément à l'article 299, paragraphe 2, du traité instituant l'UE, ce tarif s'applique également aux départements d'outre-mer, à savoir la Guadeloupe, la Guyane française, la Martinique, l'île de la Réunion, les Açores, Madère et les îles Canaries.

**"Tarif"** désigne le taux facturé à un passager pour une classe particulière de services offerts par le Transporteur.

**"Code de base tarifaire"** : le code qui identifie le tarif facturé à un passager pour une classe de service particulière offerte par le Transporteur.

**"Classe tarifaire"** ou **"Type de tarif"** : un groupe de tarifs.

**"Redevance"** ou **"Supplément"** désigne une somme d'argent perçue par le Transporteur auprès du passager, distincte du prix du billet, et portant soit sur des services de transport, soit sur des services annexes aux services de transport. Les frais 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.

**"Vol de convoyage"** désigne le déplacement d'un aéronef sans passagers ni marchandises pour le mettre en position d'effectuer un vol ou, à l'issue d'un vol, pour le mettre en position à un point requis par le transporteur.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**"Coupon de vol"** : la partie du billet qui est soit conservée électroniquement dans la base de données du transporteur, soit sur papier lorsqu'un billet papier est délivré à un passager. Il indique les points particuliers entre lesquels le passager a droit au transport.

**"Force Majeure"** désigne toute circonstance 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 cas de force majeure, les grèves, les émeutes, les mouvements populaires, les embargos, les guerres, les hostilités, les troubles, les conditions internationales instables, la pénurie de carburant ou d'installations, ou les conflits du travail, qu'ils soient réels, menaçants ou déclarés.

**"Transport gratuit"** : désigne le transport aérien de passagers, de marchandises ou d'animaux à titre gracieux.

**"Famille immédiate"** comprend le conjoint, les parents et grands-parents, les enfants et petits-enfants, les frères et sœurs, la belle-mère et le beau-père, les beaux-frères et belles-sœurs, les belles-filles et les beaux-fils. Les membres adoptés et les membres par alliance sont également inclus dans la famille immédiate.

**"Nourrisson"** désigne les enfants âgés de moins de 2 ans, qu'ils soient transportés gratuitement par un adulte partageant le même siège que le nourrisson ou qu'un siège séparé ait été acheté pour le nourrisson. Une preuve d'âge doit être fournie et le transport est limité à un enfant par passager adulte.

**"En cours de transport"** signifie que le passager se trouve à un endroit qui n'est pas l'origine ou la destination figurant sur le billet émis par le transporteur. Pour un billet aller-retour, l'origine et la destination sont le même endroit.

**"Remboursements involontaires"** désigne tout remboursement effectué dans le cas où le passager est empêché d'utiliser la totalité ou une partie de son billet dans les situations énoncées à la règle 91, Retard ou annulation - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire à des fins de sécurité, ou à la règle 96, Refus d'embarquement - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire à des fins de sécurité.

**"Itinéraire/reçu"** : un ou plusieurs documents de voyage que le transporteur ou son agent délivre au passager voyageant avec un billet. L'itinéraire/reçu contient le nom du passager, les informations sur le vol et les avis pertinents pour le voyage. Ce document doit être conservé par le passager pendant toute la durée du voyage.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**"Atterrissage en raison des conditions météorologiques"** : désignation placée sur un vol indiquant que des interruptions des opérations de vol sont prévues en raison des conditions météorologiques défavorables.

**"Grand transporteur APPR"** est un transporteur qui a transporté un total mondial de deux millions de passagers ou plus au cours de chacune des deux années civiles précédentes.

**"Grand transporteur ATPDR"** est un transporteur qui a transporté un total mondial d'un million de passagers ou plus au cours de chacune des deux années civiles précédentes.

**"Transporteur commercial"** : le transporteur qui vend des vols sous son code.

**"Mineur"** désigne une personne qui n'a pas atteint son douzième anniversaire à la date du début du voyage.

**"Miscellaneous Charges Order (MCO)"** est un document qui peut être utilisé comme un futur bon de voyage valable un an à compter de la date d'émission. Ce document peut également, par exemple, être émis pour la valeur résiduelle d'un billet, le recouvrement de frais divers, les soldes remboursables ou l'indemnisation fournie dans le cas d'un refus d'embarquement.

**"Aide à la mobilité"** désigne tout fauteuil roulant manuel ou électrique, scooter, chaise d'embarquement, déambulateur, canne, béquille, prothèse ou autre aide spécialement conçue pour aider une personne handicapée ayant un besoin lié à la mobilité.

**"Tarif normal"** : le tarif le plus élevé établi pour un service en première classe, en classe affaires ou en classe économique pendant la période d'applicabilité.

**"No Show"** : un passager qui a manqué le départ de son vol prévu et qui se présente à un agent du transporteur après le départ du vol ou la fermeture de la porte d'embarquement.

**"Connexion en ligne"** : un vol de correspondance assuré par le même transporteur.

**"Voyage à mâchoires ouvertes"** : tout voyage comprenant deux éléments tarifaires distincts avec une pause à la surface.

**"Billet à date ouverte"** désigne un billet émis à l'intention d'un passager sans que celui-ci ait spécifié ou pris une décision concernant la date du voyage. Le voyage est soumis à la sélection d'un vol spécifique, à la confirmation d'une réservation effective de place dans le système de réservation du

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

transporteur, à l'émission d'une carte d'embarquement et au respect par le passager de toutes les restrictions imposées par le transporteur.

" **Transporteur effectif** " : le transporteur qui assure le vol effectif.

" **Origine** " : le lieu de départ initial du voyage tel qu'il figure sur le billet.

" **Surréservation/survente** " résulte de la vente de plus de sièges que le nombre de sièges disponibles sur un vol.

" **Passager** " désigne toute personne, à l'exception des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée dans un aéronef avec le consentement du transporteur en vertu d'un contrat de transport valide. Toute référence au passager dans le présent tarif ne concerne que les personnes qui ont acheté un tarif vendu au grand public sur les vols exploités par le transporteur. Le présent tarif ne s'applique pas au transport gratuit ou à tout transport vendu en vertu d'un contrat distinct, sauf indication contraire dans un tel contrat.

" **Responsabilité à l'égard des passagers** " : la responsabilité légale du transporteur à l'égard de tout passager ou de toute autre personne à l'égard d'un passager, découlant de l'exploitation, de la propriété ou de la possession d'un aéronef par le transporteur, pour :

- 1) les blessures ou la mort des personnes qui sont des passagers ;
- 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 dans le contrat ;
- 3) les dommages ou la perte des marchandises dont le transporteur a la charge ; ou
- 4) les pertes dues à tout retard de livraison de toute marchandise à la charge du transporteur.

" **Personne handicapée** " désigne toute personne présentant une déficience, notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle - ou une limitation fonctionnelle - de nature permanente, temporaire ou épisodique, ou évidente ou non, qui, en interaction avec un obstacle, entrave la pleine et égale participation d'une personne à la société.

" **Bagages prioritaires** ", les bagages qui seront les derniers articles à être rangés dans la soute de l'aéronef et les premiers articles à en être retirés. Les aides nécessaires à la mobilité ou au bien-être des personnes handicapées sont considérées comme des bagages prioritaires.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RBD**" signifie "Reservation Booking Designator".

**"Refus de transport"** signifie que, bien qu'un passager soit en possession d'un billet/itinéraire valide, le transporteur ne le transportera pas ou, si nécessaire, le fera sortir à n'importe quel endroit pour les raisons indiquées dans la règle 105, Refus de transport.

**"Requis à des fins de sécurité"** signifie requis par la loi afin de réduire le risque pour la sécurité des passagers et comprend requis par des décisions de sécurité prises sous l'autorité du pilote de l'aéronef ou toute décision prise conformément à un *système de gestion de la sécurité* tel que défini au paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*, mais ne comprend pas la maintenance programmée en conformité avec les exigences légales.

**"Réservation"** signifie un enregistrement, soit sous forme de papier, soit sous forme électronique, de l'hébergement détenu par un passager sur un vol donné. La réservation précise la date et les heures du voyage, le numéro du vol et la classe de service à fournir au passager.

**"Voyage aller-retour"** comprend tout voyage dont la destination finale est le point d'origine et qui est effectué par le même itinéraire dans les deux sens.

**"L'acheminement"** établit les points possibles via lesquels le voyage peut avoir lieu pour un tarif spécifique.

**"Autonome"** signifie qu'une personne n'a pas besoin de services liés à un handicap au-delà de ceux normalement fournis par le transporteur, ou au-delà de ceux que les règles ou règlements applicables exigent que le transporteur fournisse.

**"Animal d'assistance"** désigne un animal dont une personne handicapée a besoin pour l'aider et qui est certifié, par écrit, comme ayant été dressé par une institution professionnelle pour animaux d'assistance pour aider une personne handicapée et qui est correctement harnaché conformément aux normes établies par une institution professionnelle pour animaux d'assistance.

**"Allergie grave"** désigne une allergie à un allergène qui peut provoquer chez une personne une détresse physique importante si elle est directement exposée à cet allergène.

**"Billet unique"** désigne un document qui permet de voyager d'un point d'origine à un point de destination. Il peut inclure des combinaisons de bout en bout (c'est-à-dire des tarifs autonomes qui peuvent être achetés séparément mais combinés pour former un prix unique).

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

"Situations hors du contrôle du transporteur" comprennent, sans s'y limiter, les situations suivantes :

- la guerre ou l'instabilité politique ;
- des actes illégaux ou de sabotage ;
- une pandémie mondiale ;
- une endémie mondiale ;
- les conditions météorologiques ou les catastrophes naturelles ;
- les instructions du contrôle du trafic aérien ;
- un NOTAM (avis aux aviateurs), tel que défini au paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien* ;
- une menace pour la sécurité ;
- les questions relatives à l'exploitation des aéroports ;
- une urgence médicale ;
- une collision avec la faune sauvage ;
- une interruption de travail au sein du transporteur ou d'un prestataire de services essentiels, comme un aéroport ou un prestataire de services de navigation aérienne ;
- un défaut de fabrication d'un aéronef qui réduit la sécurité des passagers et qui a été identifié par le fabricant de l'aéronef concerné, ou par une autorité compétente ; et
- un ordre ou une instruction d'un fonctionnaire d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'une personne responsable de la sécurité de l'aéroport.

"Petit transporteur APPR" désigne tout transporteur qui n'est pas un grand transporteur APPR. Il est entendu que l'expression "APPR petit transporteur" désigne un transporteur qui n'a pas transporté

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

un total mondial de deux millions de passagers ou plus au cours de chacune des deux années civiles précédentes.

**"Petit transporteur non ATPDR"** désigne tout transporteur qui n'est pas un grand transporteur ATPDR.

**"Droits de tirage spéciaux (DTS)"** est une unité de compte du Fonds monétaire international.

**"Tarif spécial"** désigne tout tarif autre que le tarif normal.

**"L'escale"** est, aux fins de la construction des tarifs et de l'établissement du ou des tarifs applicables à l'itinéraire d'un passager, une interruption délibérée d'un voyage initiée par le passager et acceptée à l'avance par le transporteur à un point situé entre le lieu de départ et le lieu de destination finale. L'interruption délibérée du voyage doit avoir un but autre que le changement d'avion et peut donner lieu au calcul de frais supplémentaires, comme le prévoient les règles tarifaires correspondantes.

**"Personne de soutien"** désigne une personne dont une personne handicapée a besoin, en raison de la nature de son handicap, après le départ et avant l'arrivée, pour l'aider à prendre ses repas, à prendre ses médicaments, à utiliser les toilettes, à se transférer vers et depuis un siège de passager, à s'orienter et à communiquer ; ou pour l'aider physiquement en cas d'urgence, notamment en cas d'évacuation ou de décompression.

**"Tarif"** : un barème des tarifs, taux, redevances ou conditions de transport applicables à la fourniture d'un service aérien et d'autres services accessoires.

**"Retard sur le tarmac"** se produit lorsqu'un vol est retardé sur le tarmac après la fermeture des portes de l'avion pour le décollage ou après l'atterrissage du vol.

**"Taxe"** désigne une somme d'argent perçue par le transporteur auprès du passager en vertu d'une obligation imposée par une autorité gouvernementale.

**"Billet"** : document papier ou électronique émis par le transporteur ou en son nom, qui comprend les coupons de vol du passager. Le billet sert de preuve du paiement du tarif aérien et constitue pour le passager la preuve de son contrat de transport. Dans les cas où le billet existe sous forme de document électronique, le transporteur délivre au passager, comme preuve d'achat, un itinéraire/reçu.

**"Trafic"** : toutes les personnes ou marchandises qui sont transportées par voie aérienne.

**"Point de transfert"** : tout point où le passager change d'aéronef.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

"**Destination ultime**" est le lieu d'arrêt ultime selon le tarif/contrat de transport tel qu'indiqué sur le billet/itinéraire. Dans les itinéraires aller-retour, la destination finale et l'origine sont les mêmes.

"**UMNR**" signifie mineur non accompagné.

"**Bagages non enregistrés**" : tout bagage (à main) accompagnant le passager, autre que les bagages enregistrés.

"**États-Unis d'Amérique**" ou "**États-Unis**" ou "**U.S.A.**" désigne la zone comprenant les 48 États fédérés contigus, le District fédéral de Columbia, l'Alaska, Hawaï, Porto Rico, les îles Vierges américaines, les Samoa américaines, Guam, les îles Midway et Wake.

"**Remboursements volontaires**" : remboursement d'un billet non utilisé ou partiellement utilisé ou d'un document électronique divers (DED) non utilisé pour des raisons autres que celles mentionnées dans la définition d'un remboursement involontaire.

"**Bon**" signifie un crédit monétaire fourni à un passager, sur papier ou sous forme électronique, qui peut être utilisé pour des services de voyage ultérieurs ou des services accessoires tels que les repas, le transport terrestre et l'hébergement à l'hôtel.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**REGLE 5 : APPLICATION DU TARIF****A. Général**

1. Le présent tarif s'applique au transport des passagers et des bagages qui les accompagnent, ainsi qu'à tous les services qui y sont liés :
  - a) Pour le transport sur des vols exploités et commercialisés (portant un numéro de vol de Canada Jetlines) à un passager par Canada Jetlines et
  - b) Pour le transport sur des vols commercialisés par Canada Jetlines à un passager mais exploités par un autre transporteur.
2. À l'exception des accords de partage de code, lorsque le transporteur émet un billet, un enregistrement de bagages ou prend toute autre disposition pour un transport par l'intermédiaire des services d'un autre transporteur et au nom de celui-ci (que ce transport fasse partie ou non d'un service direct), le transporteur agit uniquement en tant qu'agent de cet autre transporteur et le tarif de cet autre transporteur s'applique.
3. Le transport aérien est soumis aux règles, taux, tarifs et frais publiés ou mentionnés dans le présent tarif, en vigueur à la date d'émission du billet.
4. À moins que la règle tarifaire régissant un code de base tarifaire spécifique applicable au transport acheté par le passager ne stipule le contraire, les règles générales contenues dans le présent tarif s'appliquent.
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 prévaut.
6. Les règles, les règlements et les conditions de transport du transporteur, tels qu'ils figurent dans le présent tarif, peuvent être modifiés sans préavis uniquement lorsque les lois, les règlements gouvernementaux, les ordonnances et les exigences applicables l'exigent.

**B. Responsabilité en vertu du tarif applicable**

1. Pour le transport intérieur, en vertu des dispositions de l'APPR, les transporteurs seront soumis aux mêmes règles et limites de responsabilité que celles prévues par la Convention de Montréal pour les bagages perdus, retardés et endommagés (voir la règle 120, Responsabilité - transport intérieur).

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

## 2. Responsabilité du transporteur dans le cadre de l'APPR :

- a) Le transporteur qui exploite un vol est responsable envers les passagers des obligations énoncées aux articles 7 à 22 et 24 de l'APPR ou, si elles sont plus favorables à ces passagers, des obligations sur le même sujet qui sont énoncées dans le tarif applicable.
- b) Toutefois, si un transporteur transporte des passagers pour le compte d'un autre transporteur en vertu d'un accord commercial, les transporteurs sont conjointement et solidairement responsables envers ces passagers en ce qui concerne les obligations énoncées aux articles 7, 22 et 24 de l'APPR ou, si elles sont plus favorables à ces passagers, les obligations sur le même sujet qui sont énoncées dans le tarif applicable.

## C. Loi dérogatoire/Sévérité

1. Si une disposition contenue ou mentionnée dans le billet ou le présent tarif est jugée contraire à une loi applicable, à une réglementation gouvernementale, à un ordre ou à une exigence, et qu'il n'est pas possible d'y renoncer par accord entre les parties, cette disposition, dans la mesure où elle est invalide, sera supprimée du billet ou du tarif et les autres dispositions resteront en vigueur.

## D. Transport gratuite

1. En ce qui concerne le transport à titre gratuit, le Transporteur se réserve le droit d'exclure l'application de tout ou partie de ce tarif.

## E. Recours des passagers

1. Toute compensation offerte aux passagers se trouve dans ce tarif et est soumise aux règlements gouvernementaux applicables.
2. En cas de litige avec Canada Jetlines, les passagers doivent, en premier recours, essayer de résoudre tout problème en traitant directement avec le transporteur. Si le passager a tenté de résoudre une plainte avec le transporteur et qu'il n'est toujours pas satisfait, il peut porter l'affaire devant l'Office des transports du Canada ou le tribunal approprié, selon son choix.

## F. Modification et renonciation

1. Aucun agent, préposé ou représentant du transporteur n'a le pouvoir d'altérer, de modifier ou de renoncer à toute disposition du présent tarif.

## G. Auto-identification - Grand ou petit transporteur

APPR

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

1. Aux fins de l'établissement des obligations envers les passagers en vertu de l'APPR, Canada Jetlines déclare qu'elle est un petit transporteur APPR.

Accessibilité pour les personnes handicapées

2. Aux fins de l'établissement des obligations envers les passagers ayant une déficience en vertu de l'ATPDR, Canada Jetlines déclare qu'elle est un petit transporteur non assujetti à l'ATPDR qui exploite des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**PARTIE II - AVANT LE DÉPART****REGLE 10 : APPLICATION DES TARIFS ET DES REDEVANCES****A. Général**

1. Les tarifs applicables sont ceux publiés par le transporteur ou en son nom ou, s'ils ne sont pas publiés, construits conformément au tarif du transporteur.
2. Lorsqu'un tarif local ou commun est publié via l'itinéraire souhaité, ce tarif s'applique sauf s'il est supérieur à la combinaison des tarifs intermédiaires via cet 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'appareil et/ou l'heure de départ ou d'arrivée du vol, dans le cadre de l'application des tarifs, se réfèrent aux vols portant ces désignations tels qu'ils figurent dans l'horaire général officiel du Transporteur.
4. Les tarifs et les frais s'appliquent uniquement au transport aérien entre les points nommés sur le billet. Les services de transfert au sol, sauf indication contraire dans la règle 85, Services de transfert au sol, seront organisés par le passager et à ses frais et ne sont pas assujettis aux conditions 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 d'émission du billet.

**C. Routage**

1. Sauf disposition contraire dans le tarif du transporteur, les tarifs ne s'appliquent qu'à l'itinéraire qui leur est associé.
2. S'il y a plus d'un itinéraire associé à un tarif, le passager peut, avant l'émission de son billet, préciser l'itinéraire qu'il préfère. Si aucun itinéraire n'est spécifié, le transporteur peut déterminer l'itinéraire. (Voir la règle 50, Itinéraires)

**D. Taxes et charges**

1. Toute taxe ou redevance imposée par le gouvernement ou une autre autorité, ou par l'exploitant d'un aéroport, à l'égard d'un passager ou de l'utilisation par un passager de tout

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

service ou installation, s'ajoutera aux tarifs et frais publiés et sera payable par le passager, sauf disposition contraire du tarif du transporteur. (Voir la règle 15, Taxes)

#### E. Monnaie des tarifs

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

#### F. Interprétation des tarifs

Lorsqu'un tarif n'est pas publié sur l'itinéraire souhaité, ce tarif peut être construit en combinant les tarifs applicables sur cet 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 plus lointain :

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

##### 2. Voyage circulaire / Voyage circulaire maximum :

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'applique.

##### 3. Voyage interrompu :

Si un tarif construit pour un voyage interrompu par un voyage autre que celui effectué par les transporteurs participants dépasse le tarif de transit applicable pour un voyage ininterrompu par l'itinéraire, le tarif de transit applicable s'applique.

##### 4. Tarif maximum : Classes de service identiques/différentes

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

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 des tarifs de la classe de service utilisée pour une partie du transport et des tarifs d'une classe de service supérieure pour le reste du transport, ou
- b) Une combinaison de tarifs via des classes de service plus élevées, ou
- c) Un tarif de transit publié via une classe de service supérieure, toutefois, un tarif de transit 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 à l'alinéa (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

RBD	JetLite				JetPlus				Jetflex			JetLines	
	L	U	V	N	K	G	H	O	S	T	B	M	Y
ORDRE DE RBD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Sélection des sièges	Moyennant des frais supplémentaires				Moyennant des frais supplémentaires				Inclus				
Sièges standard												Inclus	
Pénalité pour changement	Non				\$ 50				\$ 50			Inclus	
Annulation	Non				Non				\$ 50			\$ 50	

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**TARIF INTÉRIEUR**

Page originale 23

Remboursement/Crédit	Aucun remboursement	Aucun remboursement, valeur du crédit futur inférieure à 50 \$.	Remboursement moins 50 \$ ou crédit de voyage futur	Remboursement moins 50 \$ ou crédit de voyage futur
Remboursement/Crédit disponible jusqu'à X jours Validité du bon : 365 jours	Non	1 jour	1 jour	1 jour
Repas et boissons (72 heures avant)	Acheter à bord	Acheter à bord	Acheter à bord	20 \$ de crédit
Embarquement prioritaire	4	3	2	1

**Avantages tarifaires**

Avantages	Avantages	Avantages	Avantages
Tarif réduit	Prix du siège inférieur	Siège libre (sauf première rangée et sortie de secours)	Siège libre (rangées avant + sortie de secours)
	Changez pour \$\$\$.	1 CB	2 CB
	Un peu de flexibilité	Changez pour \$.	Changez pour \$.
		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 :

- a. Lorsqu'ils sont spécifiquement publiés via l'itinéraire souhaité, les tarifs aller-retour applicables ou la somme de 2 tarifs aller simple publiés par ou au nom de ce transporteur.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- b. Lorsqu'ils ne sont pas spécifiquement publiés 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 du voyage circulaire

Sauf dans les cas prévus 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 effectué par des transporteurs participants ou en partie par des transporteurs participants et en partie par 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 sections respectives, calculés à partir du point d'origine par l'itinéraire de voyage qui produit le tarif le plus bas pour le voyage circulaire pour la classe de service utilisée.

#### H. Escales

Une escale, telle qu'elle est utilisée dans le présent document, se produit lorsqu'un passager arrive à un point de transfert intermédiaire ou de jonction et ne repart pas à partir de ce point :

1. Le premier vol sur lequel des places 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 quitte le point de transfert intermédiaire ou de jonction sur un vol figurant dans l'horaire général du Transporteur qui part 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 applicables.

#### I. Distribution et publication des tarifs

La société Airline Tariff Publishing Company 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. Par conséquent, ce tarif ne contiendra pas ces informations.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**REGLE 15 : IMPOTS**

## A. Général

1. Les taxes imposées par les gouvernements sont payables par le passager et s'ajoutent au tarif publié ou construit.
2. Au moment de l'achat du billet, le passager sera informé par le transporteur de toutes les taxes figurant sur le billet.
3. Les taxes seront indiquées séparément sur le billet.
4. Les conditions dans lesquelles les taxes sont imposées, perçues ou remboursées sont établies par l'autorité fiscale (nationale ou étrangère) et seront dans tous les cas respectées. Par conséquent, le transporteur percevra des montants nouveaux ou plus élevés ou remboursera tout ou partie de la taxe payée en fonction des conditions imposées par l'autorité fiscale.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 20 : MÉTHODES DE PAIEMENT****A. Général**

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

1. Des espèces en devises acceptables pour le transporteur, lorsque les installations le permettent.
2. Cartes de crédit : American Express, Mastercard, Visa, Visa Debit ou cartes virtuelles
3. Carte de débit bancaire, lorsque les installations le permettent
4. MCOs (ordre de frais divers) ou EMDs
5. Bons d'achat Jetlines ou crédits de vol Jetlines

**B. Soupçon 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, y compris 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 une autre forme 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 marques de référence et des symboles utilisés mais non expliqués dans le présent document, voir la page 3.

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 25 : MONNAIE DE PAIEMENT**

## A. Général

1. Les provisions pour devises sont soumises aux réglementations gouvernementales et aux réglementations de change applicables.
2. Lorsque le voyage commence au Canada, le paiement des billets sera effectué en dollars canadiens au tarif en dollars canadiens, ou son équivalent dans d'autres devises converti en dollars canadiens au taux de change acheteur des banquiers.
3. Lorsque le voyage commence aux États-Unis, le paiement des billets se fera en dollars américains au tarif en dollars américains, ou son équivalent dans d'autres devises converti en dollars américains au taux de change acheteur des banquiers. (1 USD = 1,26 CAD le 10 avril 2022)
4. Lorsque le voyage a pour point de départ un pays autre que le Canada ou les États-Unis, mais que le paiement est effectué au Canada, le tarif publié en toute autre monnaie que le dollar canadien sera converti en monnaie canadienne au taux de change acheteur des banques.
5. Lorsque le voyage a pour point de départ un pays autre que le Canada ou les États-Unis, mais que le paiement est effectué aux États-Unis, le tarif publié dans une devise autre que le dollar américain sera converti en devise américaine au taux de change acheteur des banques.
6. Lorsque le voyage a pour point de départ un pays autre que le Canada ou les États-Unis et que le paiement n'est pas effectué au Canada ou aux États-Unis, le tarif publié sera converti en monnaie locale au taux de change d'achat des banquiers.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 30 : CLASSES DE SERVICE**

## A. Classe économique ou classe "Y"

1. La section "classe économique" qui se trouve dans l'avion est désigné par le transporteur comme étant de classe économique.
2. Les passagers assis dans la section de la classe économique bénéficieront du service de la classe économique.
3. Les services de la classe économique consisteront en :
  - a) Programme d'achat à bord.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 40 : RÉSERVES****A. Général**

1. Une réservation de place sur un vol spécifique est valide lorsque la disponibilité et l'attribution de la place sont saisies dans le système de réservation du transporteur, qu'un numéro/code de confirmation est obtenu du transporteur qui authentifie la réservation, que le passager a payé le tarif approprié et qu'un billet a été émis pour cette place.
2. Le transporteur n'émettra un billet que sur la base d'une réservation valide. Sous réserve du paiement ou d'autres arrangements satisfaisants et du respect par le passager des limites d'heure d'enregistrement énoncées au paragraphe (E) ci-dessous, un billet sera émis au passager par le transporteur ou son agent, indiquant que le passager détient une place confirmée pour le ou les vols indiqués sur le billet. Le billet ne s'appliquera qu'entre les points nommés sur le billet et les coupons de vol qui sont présentés.
3. Sur un vol donné, le transporteur peut limiter le nombre de passagers transportés à un tarif donné. Tous les tarifs ne seront pas nécessairement disponibles sur tous les vols. Le nombre de sièges que le transporteur mettra à disposition sur un vol spécifique sera déterminé par le meilleur jugement du transporteur quant au nombre total anticipé de passagers sur chaque vol.
4. Un passager qui détient un billet open-date inutilisé ou une partie de ce billet ou qui est en possession d'un autre document électronique délivré au passager par le transporteur qui lui donne droit à un voyage ultérieur, ou qui souhaite modifier sa réservation pour une autre date, ne bénéficiera d'aucun droit préférentiel pour obtenir une nouvelle réservation.
5. Pour les dispositions relatives à l'attribution des sièges à bord d'un aéronef pour tous les passagers, y compris les enfants, voir la règle 41, Attribution des sièges aux passagers, y compris les sièges pour les enfants de moins de 14 ans.
6. Pour des dispositions plus spécifiques relatives à l'attribution de sièges à bord d'un avion pour les personnes handicapées, voir :
  - a) Règle 70(C)(1)(b)-(d), Réservations - informations sur les services et l'attribution des places.
7. Pour des dispositions plus spécifiques liées à la formulation de réserves de manière accessible aux personnes handicapées, voir :

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

## a) Règle 70(C)(3), Réservations et services en ligne

8. Le transporteur n'acceptera pas une réservation pour un enfant de moins de 12 ans qui voyage seul.

## B. Annulation des réservations

1. Le transporteur peut annuler les réservations de tout passager :

- a) Si les circonstances l'exigent en raison de situations relevant du contrôle du transporteur, telles que définies à la Règle 1, Définitions, et appliquées à la Règle 91, Retards ou annulation - relevant du contrôle du transporteur et relevant du contrôle du transporteur mais requis à des fins de sécurité ou à la Règle 96, Refus d'embarquement - relevant du contrôle du transporteur et relevant du contrôle du transporteur mais requis à des fins de sécurité ;
  - b) Si les circonstances l'exigent en raison de situations indépendantes de la volonté du transporteur, telles que définies à la règle 1, Définitions, et appliquées à la règle 90, Retards ou annulations - indépendants de la volonté du transporteur ou à la règle 95, Refus d'embarquement - indépendants de la volonté du transporteur ;
  - c) Si les circonstances l'exigent en raison de toute situation identifiée et appliquée dans la règle 105, Refus de transport ; ou,
  - d) Lorsque le passager n'a pas satisfait aux exigences relatives à l'enregistrement ou à la porte d'embarquement énoncées au paragraphe (E) ci-dessous.
2. Si le transporteur annule la réservation d'un passager en raison de l'alinéa (B)(1)(a) (ci-dessus), le passager peut avoir le droit de se prévaloir des dispositions de la règle 91, Retards ou annulation - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis à des fins de sécurité ou de la règle 96, Refus d'embarquement - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis à des fins de sécurité.
  3. Si le transporteur annule la réservation d'un passager en raison de l'alinéa (B)(1)(b) (ci-dessus), le passager peut avoir le droit de se prévaloir des dispositions de la règle 90, retards ou annulations - hors du contrôle du transporteur ou de la règle 95, refus d'embarquement - hors du contrôle du transporteur.
  4. Si le transporteur annule la réservation d'un passager en raison de (B)(1)(c) (ci-dessus), les passagers seront traités conformément aux dispositions de la règle 105, Refus de transport.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

### C. Responsabilité du passager

1. Le passager doit arriver à l'aéroport avec suffisamment de temps pour effectuer l'enregistrement, les formalités gouvernementales, les contrôles de sécurité et le processus de départ tout en respectant les délais détaillés au point (E) ci-dessous. Les vols ne seront pas retardés pour les passagers qui n'ont pas satisfait à l'une de ces exigences de pré-embarquement.
2. Le passager doit fournir au transporteur le moyen de communication qu'il préfère parmi les moyens offerts par le transporteur (par exemple, l'adresse électronique et/ou les numéros de téléphone) lorsque le transporteur sollicite les coordonnées du passager au cas où le transporteur devrait communiquer avec le passager avant son départ ou à tout moment au cours de son itinéraire. Le transporteur a l'obligation de communiquer des informations à ses passagers conformément à la règle 97, Communication d'informations - annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement.

### D. Défaut d'occupation du siège

1. Si le passager n'occupe pas l'espace qui lui a été réservé et que le transporteur n'est pas informé de l'annulation de cette réservation jusqu'au départ prévu de ce vol particulier, le transporteur annulera l'itinéraire du passager, et les coupons non utilisés pourront être confisqués 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 60 minutes pour les vols intérieurs et 90 minutes pour les vols aux Etats-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 avion régulier ne sera pas retardé pour accommoder les passagers qui arrivent trop tard pour que ces formalités soient accomplies 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 prescrites 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

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

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 de l'avion prévu ne sera pas retardé pour accommoder les passagers qui arrivent trop tard pour que ces formalités puissent être accomplies avant l'heure de départ prévue.

3. Si le passager a des exigences supplémentaires, l'enregistrement doit se faire au moins 120 minutes avant l'heure limite d'embarquement du vol.
  - Heure d'enregistrement recommandée : Pour s'assurer que le passager a suffisamment de temps pour s'enregistrer, déposer ses bagages enregistrés et passer le contrôle de sécurité, le transporteur recommande que le passager s'enregistre 120 à 180 minutes avant le départ des vols de toutes les gares.
  - Heure limite d'enregistrement et de dépôt des bagages : Le passager doit s'être enregistré, avoir obtenu sa carte d'embarquement et avoir déposé tous ses bagages au comptoir de dépôt des bagages avant l'heure limite d'enregistrement de son vol : 60 minutes pour les vols domestiques et 90 minutes pour les vols USA ou internationaux. avant le départ de son vol de toutes les gares.
  - Heure limite de la porte d'embarquement : Le passager doit être disponible pour l'embarquement à la porte d'embarquement à l'heure limite de la porte d'embarquement 20 minutes avant son vol avec une carte d'embarquement valide.

Si le passager ne respecte pas l'heure limite d'enregistrement/de dépôt des bagages ou l'heure limite de la porte d'embarquement, le transporteur peut réassigner tout siège pré-réservé et/ou annuler la réservation du passager et le transporteur peut ne pas être en mesure de transporter les bagages du passager.

En cas de dépassement de l'heure limite d'embarquement, le passager est réputé avoir renoncé au billet et ne peut prétendre à être remboursé.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 41 : ATTRIBUTION DES SIÈGES POUR LES PASSAGERS, Y COMPRIS LES SIÈGES POUR LES ENFANTS DE MOINS DE 14 ANS****A. Applicabilité**

1. Cette règle s'applique à tous les passagers, quel que soit le type de tarif sur lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
2. Le transporteur n'acceptera pas de réservation pour un enfant de moins de 12 ans qui voyagera 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 pas l'attribution d'un espace particulier dans l'avion.

**Sélection anticipée des sièges**

2. Le passager peut présélectionner un siège une fois qu'il a acheté son billet lors de la réservation d'un tarif.
1. Selon la classe de service, les passagers peuvent se voir facturer des frais de sélection de siège à l'avance allant de 25 à 45 dollars, plus les taxes applicables, mais aucune personne handicapée qui a besoin d'un siège spécifique pour répondre à un besoin lié à son handicap ne se verra facturer des frais de sélection de siège.
3. Pour des obligations supplémentaires concernant l'attribution des sièges aux personnes handicapées, y compris les personnes qui ont besoin de sièges adjacents supplémentaires, voir : Règle 70 (1)(b)-(d), Réservations - informations sur les services et l'attribution des sièges.

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

1. Afin de faciliter l'attribution d'un siège à un enfant âgé de moins de 14 ans qui se trouve à proximité d'un accompagnateur (parent, tuteur ou gardien) conformément à la partie (D) (ci-dessous), le transporteur doit, sans frais supplémentaires :
  - a) attribuer à l'enfant, avant l'enregistrement, un siège situé à proximité immédiate de la personne qui l'accompagne, ou

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- b) si le transporteur n'assigne pas les sièges avant l'enregistrement, conformément au paragraphe (a), le transporteur :
- (i) informe les passagers avant l'enregistrement que le transporteur facilitera l'attribution de sièges aux enfants se trouvant à proximité d'une personne accompagnante, sans frais supplémentaires, au moment de l'enregistrement ou à la porte d'embarquement,
  - (ii) attribue les sièges au moment de l'enregistrement, si possible,
  - (iii) s'il n'est pas possible d'attribuer les sièges au moment de l'enregistrement, le transporteur demandera, par une annonce à la porte d'embarquement, des volontaires pour changer les sièges au moment de l'embarquement, et
  - (iv) s'il n'est pas possible d'attribuer les sièges au moment de l'enregistrement et qu'aucun passager ne s'est porté volontaire pour changer de siège au moment de l'embarquement, le transporteur demandera à nouveau des volontaires à bord de l'avion pour changer de siège avant le décollage.

#### D. Proximité du siège de la personne accompagnante

1. Le transporteur facilitera, conformément aux étapes décrites en (C) (ci-dessus), l'attribution d'un siège à un enfant âgé de moins de 14 ans en offrant, sans frais supplémentaires :
  - a) dans le cas d'un enfant âgé de 4 ans ou moins, un siège adjacent à celui de son accompagnateur ;
  - b) dans le cas d'un enfant âgé de 5 à 11 ans, un siège qui se trouve dans la même rangée que le siège de son accompagnateur et qui n'est pas séparé du siège de cet accompagnateur par plus d'un siège ; et
  - c) dans le cas d'un enfant âgé de 12 ou 13 ans, un siège situé dans une rangée séparée de celle du siège de son accompagnateur par une rangée au maximum.

#### E. Différence de prix

1. Ne s'applique pas.

#### F. Dispositifs de retenue pour nourrissons

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

a) Un adulte voyageant avec un bébé peut, à sa discrétion, réserver un siège pour l'installation d'un dispositif de retenue pour bébé approuvé, tel que décrit ci-dessous. Toutefois, un seul bébé peut voyager avec chaque adulte, qu'un siège ait été acheté ou non pour le bébé. Le tarif pour les bébés occupant un siège équipé d'un dispositif de retenue pour bébé approuvé sera de 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 est conforme aux normes :

a) MVSS 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 - Federal Motor Vehicle Safety Standard / Si fabriqué aux USA

**NOTE : Doit contenir les informations suivantes : Ce dispositif de retenue est certifié pour une utilisation dans les véhicules à moteur et les avions. 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 avion.**

2. Les instructions relatives à l'utilisation correcte de l'appareil et à ses capacités de poids et de stature doivent également être affichées de manière bien visible sur l'appareil. L'utilisation de l'appareil peut être interdite si, de l'avis du personnel du transporteur, le nourrisson dépasse les limites de capacité prescrites.

3. Le dispositif doit à tout moment être correctement fixé dans un siège adjacent à un adulte accompagnateur qui connaît la méthode appropriée pour libérer le nourrisson du dispositif. Le dispositif ne doit pas être situé :

a) Dans une rangée de sortie de secours ;

b) dans un siège qui empêcherait l'accès aux équipements d'urgence ou de sécurité ; ou

c) dans un siège où il bloque l'accès d'une personne à l'allée, de sorte qu'il ne peut être placé que sur un siège côté fenêtre.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

4. L'adulte qui voyage avec le bébé doit fournir le dispositif. Le transporteur n'assume aucune responsabilité quant à la fourniture des dispositifs de retenue approuvés décrits ci-dessus.

#### Sièges pour enfants

2. 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 bébé, sauf s'ils possèdent un billet bébé valide pour l'enfant. Les sièges d'appoint pour bébé ou les sièges câlins ne sont pas acceptés comme dispositifs de retenue pour bébé.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 45 : LES ESCALES**

## A. Général

1. Les escales seront autorisées dans les conditions suivantes :
  - a) Les escales doivent être organisées à l'avance avec le transporteur et spécifiées sur le billet.
  - b) Des règles tarifaires spécifiques peuvent ne pas autoriser les escales ou limiter le nombre d'escales autorisées, ou encore prévoir un supplément pour les escales en fonction du tarif acheté par le passager. Pour plus d'informations, reportez-vous à la règle applicable au tarif en question.
  - c) Si une partie du voyage est effectuée par transport de surface, une escale sera réputée avoir eu lieu pour ce transport.
  - d) Une escale, telle qu'elle est utilisée dans le présent document, se produit lorsqu'un passager arrive à un point de transfert intermédiaire ou de jonction et ne repart pas à partir de ce point :
    - i. le premier vol sur lequel une place est disponible ; 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 transfert intermédiaire ou de jonction sur un vol figurant dans l'horaire général du Transporteur qui part dans les quatre (4) heures suivant l'arrivée à ce point.
  - e) Sauf disposition contraire, les escales seront autorisées sur les transports effectués uniquement au Canada, moyennant le paiement des tarifs locaux/sectoriels applicables.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 50 : ACHEMINEMENT**

## A. Application

1. Un acheminement n'est applicable qu'aux tarifs qui lui sont spécifiquement associés.
2. Un itinéraire peut être parcouru via l'une ou l'ensemble des villes nommées dans le diagramme d'acheminement du transporteur, sauf restriction contraire.
3. Tout ou partie de l'itinéraire applicable peut donner lieu à un voyage sans escale.
4. Un ou plusieurs points intermédiaires spécifiés le long de l'acheminement peuvent être omis.
5. Toutes les gammes sont applicables dans les deux sens, sauf restriction contraire.
6. Pour les itinéraires permettant de choisir le transporteur pour le transport entre les mêmes points, un seul de ces transporteurs peut être utilisé.
7. Lorsqu'aucun transporteur n'est indiqué entre deux points, le voyage est limité à Canada Jetlines.
8. Si plus d'un itinéraire est applicable pour le même tarif, le passager peut, avant l'émission du billet, préciser l'itinéraire. Si aucun itinéraire n'est spécifié par le passager, le transporteur déterminera l'itinéraire.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 54 : ACCEPTATION DES BAGAGES EN INTERLIGNE**

Non applicable

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 55 : ACCEPTATION DES BAGAGES**

## A. Applicabilité

1. Cette règle ne s'applique qu'aux vols exploités par Canada Jetlines ("le transporteur") pour le transport de bagages par un seul transporteur (c'est-à-dire en ligne).

## B. Conditions générales d'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés

Le transporteur acceptera de transporter comme bagage tout bien nécessaire ou approprié pour le port, l'usage, le confort ou la commodité du passager aux fins du voyage, sous réserve de ce qui suit :

## 1. Bagages enregistrés

- a) Lorsque le transporteur prend possession des bagages enregistrés du passager, il délivre une étiquette d'identification pour chaque bagage enregistré. Une partie de cette étiquette sera remise au passager et chaque bagage sera apposé avec la partie restante correspondante de l'étiquette.
- b) Sous réserve des dispositions du présent tarif relatives aux aides à la mobilité et aux instruments de musique, les bagages enregistrés seront transportés dans le même avion que le passager, sauf si les bagages sont retardés ou si le transporteur décide qu'il n'est pas pratique de transporter les bagages dans le même avion.

*NOTE : Pour des dispositions supplémentaires relatives au transport des appareils fonctionnels pour les personnes handicapées, se référer à : Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres appareils fonctionnels.*

*NOTE : Pour des dispositions supplémentaires relatives au transport des instruments de musique, veuillez vous reporter à la règle 56(E)(2), Acceptation des instruments de musique comme bagages.*

## 2. Bagages non enregistrés (bagages à main)

- a) Les bagages non enregistrés doivent respecter les limites de taille et de poids fixées par le transporteur pour pouvoir être transportés **à bord de l'avion**.
- b) **Les bagages non enregistrés** doivent pouvoir être placés sous le siège situé devant le passager ou dans le compartiment de rangement fermé de la cabine passagers de l'avion.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**NOTE : Cette disposition ne s'applique pas aux appareils fonctionnels pour personnes handicapées. Pour les dispositions relatives au transport des appareils fonctionnels pour les personnes handicapées, se référer à : Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres appareils fonctionnels.**

c) Dispositifs électroniques.

Les articles suivants peuvent être transportés à bord à condition qu'ils respectent les règles relatives aux bagages à main 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'avion, un membre de l'équipage peut exiger que l'appareil soit éteint ou retiré de la possession du ou des passagers pendant la durée du vol.

C. Allocation de bagages

1. Allocation 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-dessous. Les bagages surdimensionnés, en surpoids et/ou dépassant cette franchise standard sont soumis à la RÈGLE 55 (E)(1).

1er Sac	Taille/poids maximum : Dimensions totales combinées de 157 cm (62") et poids maximal de 23 kg	50,00 \$ CAD
2ième Sac	Taille/poids maximum : Dimensions totales combinées de 157 cm (62") et poids maximal de 23 kg	75,00 \$ CAD

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

**Exceptions :**

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- b) Articles transportés en plus du maximum indiqué en plus des allocations maximales prévues aux paragraphes (1) et (2) ci-dessus, chaque passager payant peut transporter, sans frais supplémentaires, les articles de bagage suivants, uniquement lorsqu'ils sont conservés sous la garde du passager (à l'exception des articles viii, ix, x, xi)
- i. Un sac à main ou un porte-monnaie
  - ii. Un pardessus ou une écharpe
  - iii. Un tapis de pied
  - iv. Un parapluie ou un bâton de marche
  - v. Appareil photo et/ou paire de jumelles
  - vi. Une quantité raisonnable d'ouvrages à lire pour le vol
  - vii. Un siège de bébé homologué
  - viii. La nourriture d'un nourrisson destinée à être consommée pendant le vol
  - ix. Béquilles, cannes, appareils orthopédiques, etc.
  - x. Produits alimentaires pour la consommation à bord
  - xi. Appareils électroniques portables et accessoires
  - xii. Restes de la crémation
  - xiii. Médicaments dans leur contenant original et étiqueté
  - xiv. Seringue/aiguille pour usage médical personnel (par exemple, diabète, allergies graves)
  - xv. Une poussette entièrement pliable (style parapluie) ou un parc pour enfants.

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

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- xvi. Fauteuil roulant pliable, béquilles ou appareils orthopédiques sur le même vol avec un passager handicapé dépendant de l'appareil.
- xvii. Les indemnités qui dépendent de la classe de tarif ou de la marque achetée sur la réservation et qui sont soumises aux termes et conditions de ce tarif.

## 2. Bagages en commun

- 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 en excédent de la franchise maximale combinée seront soumis à la taxe d'excédent de bagages.

***NOTE : La franchise et l'acceptation des bagages sont limitées aux voyages effectués sur les vols exploités par le transporteur.***

## 3. Bagages non enregistrés (bagages à main)

- a) Le passager est autorisé à emporter un (1) bagage à main en cabine qui, combiné, doit respecter les dimensions maximales indiquées ci-dessous.
- b) Aucune pièce ou combinaison de pièces ne doit dépasser 22LBS/10KGS.
- c) Les dimensions maximales ne peuvent pas dépasser celles indiquées ci-dessous. 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 est considéré comme trop grand et doit être enregistré comme bagage de soute, à ce titre, les conditions du présent tarif pour les bagages de soute sont appliquées.
- d) Limites de taille/poids
  - i. 52 cm x 23 cm x 38 cm
  - ii. 21" x 9" x 15" (POUCES)
  - iii. 22 lbs / 10 kgs
- e) L'un des petits articles personnels suivants sera accepté en plus de la franchise de bagages de cabine ci-dessus :
  - i. Une mallette
  - ii. Un ordinateur de type portable

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- iii. Un sac à main
- iv. Un sac à vêtements :  
Les dimensions maximales sont les suivantes :
  - i. 43 cm x 16 cm x 33 cm
  - ii. 17" x 6" x 13" (POUCES)
  - iii. 22 lbs / 10 kgs

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

1. Le transporteur acceptera de transporter les appareils fonctionnels pour les personnes ayant une déficience en plus des bagages admissibles indiqués dans les tableaux ci-dessus, sans frais supplémentaires pour la personne. Pour connaître les dispositions relatives au transport des appareils fonctionnels pour les personnes ayant une déficience, consultez le document suivant :
  - a. Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance
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 à main dans le tableau du point (1) ci-dessus, le passager sera soumis aux frais d'excédent de bagages indiqués dans le tableau du point (E) ci-dessous.

*REMARQUE : 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 tarif acheté. Le transporteur peut également facturer des frais supplémentaires spécifiques au transport d'instruments de musique. (Voir la règle 56(F), Acceptation des instruments de musique comme bagage)*

3. Le nom et les coordonnées du passager doivent figurer sur le bagage. Il est recommandé que le nom et les coordonnées figurent également à l'intérieur du bagage.

D. Collecte et livraison des bagages

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

1. Le passager a le droit de récupérer son bagage sans délai.
2. La livraison sera effectuée à la destination indiquée sur l'étiquette du bagage.
3. Seul le passager qui a reçu une étiquette d'identification des bagages lorsque le transporteur en a pris possession est habilité à prendre livraison des bagages.
4. Si le passager réclamant le bagage enregistré n'est pas en mesure de produire sa partie de l'étiquette d'identification du bagage et d'identifier le bagage au moyen de son étiquette d'identification, le transporteur doit recevoir une preuve satisfaisante que le bagage appartient au passager en question avant de lui remettre le bagage.
5. L'acceptation des bagages sans réclamation, dans les délais stipulés à la règle 120(C), Responsabilité - transport intérieur, par le passager en possession de l'étiquette d'identification des bagages constitue la preuve que le transporteur a livré les bagages en bon état et conformément au présent tarif.

E. Excédent de bagages

***NOTE : Cette disposition ne s'applique pas aux appareils fonctionnels pour personnes handicapées. Pour les dispositions relatives au transport des appareils et accessoires fonctionnels pour les personnes handicapées, voir :***

***Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance***

1. Lorsque les dispositions de la REGLE 55(C) indiquent le nombre standard de pièces de bagage qui seront transportées, la ou les pièces dépassant ce maximum seront soumises aux frais prescrits ci-dessous et les pièces surdimensionnées seront soumises aux frais prescrits ci-dessous. Lorsque les dispositions de la REGLE 55(C) indiquent un poids et/ou une taille maximum des bagages qui seront transportés, toute pièce de poids et/ou de taille supérieure à ce maximum sera soumise aux frais prescrits dans le tableau suivant.
2. Aux fins de la présente règle, l'expression "voyage en attente" signifie que les bagages sont placés en priorité dans la soute du vol en attendant le chargement au sol de tous les bagages de priorité supérieure, et que les bagages qui ne sont pas placés dans la soute du vol seront placés en priorité dans la soute du prochain vol disponible vers la même destination.
- 3.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**REMARQUE : Les taux et les frais s'appliquent sur la base d'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 jusqu'au premier point d'escale volontaire.**

3ème sac	Voyage en attente avec priorité aux premier et deuxième sacs, sauf exception à l'allocation normal selon la RÈGLE 55(C)(1)(b).	100,00 \$ CAD
4ème sac	Voyages en attente en priorité de premier, deuxième et troisième sacs.	150,00 \$ CAD
5ème sac	Déplacements en attente par ordre de priorité de premier, deuxième, troisième et quatrième sacs.  Maximum de cinq (5) sacs par passager. Les pièces supplémentaires doivent être expédiées par d'autres moyens.	200,00 \$ CAD
Surdimensionné	La longueur x la largeur x la hauteur est supérieure à 158 cm (62 in).  Tout objet de plus de 115 pouces (292 cm) doit être expédié par d'autres moyens.	100,00 \$ CAD
Surcharge pondérale (51 lb à 70 lb)	Le poids est de 51 lbs jusqu'à 70 lbs	25,00 \$ CAD
Surcharge pondérale (71 lb à 100 lb)	Jusqu'à un maximum de 100 livres.  Tout ce qui pèse plus de 45 kg doit être expédié par d'autres moyens.	100,00 \$ CAD
Surdimensionnés et en surpoids	Le poids maximum est de 100 lb et la taille maximum est de 115 po (292 cm).  Les articles de plus de 45 kg ou 292 cm doivent être expédiés par d'autres moyens.	100,00 \$ CAD

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

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**NOTE : Outre les allocations de bagages établies en fonction du type de tarif 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. Frais de déclaration de valeur excédentaire

1. Conformément à la clause 2 de l'article 22 de la *Convention de Montréal*, le transporteur n'accepte pas au transport les bagages pour lesquels un passager fait une déclaration spéciale d'intérêt, et la responsabilité du transporteur en cas de destruction, perte, avarie ou retard dans le transport des bagages ne dépassera en aucun cas la somme prescrite par ladite clause de la *Convention*.

G. Articles non acceptés comme bagages

1. Les articles suivants sont inacceptables comme bagages et ne seront pas transportés par le transporteur :
  - a) Les articles dont le transport est interdit par les lois, les règlements ou les ordres applicables de tout pays à partir duquel, vers lequel ou au-dessus duquel le vol est effectué.
  - b) Les articles susceptibles de mettre en danger l'avion ou les personnes ou les biens à bord de l'avion. Ces articles inacceptables sont spécifiés dans les Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et dans la réglementation des marchandises dangereuses de l'Association du transport aérien international (ATAI).
  - c) Les articles qui, de l'avis du transporteur, ne conviennent pas au transport en raison de leur poids, de leur taille ou de leur nature, par exemple les articles fragiles ou périssables.

**NOTE : Ne s'applique pas aux appareils d'assistance pour les personnes handicapées. Pour les limitations concernant le transport des aides à la mobilité, se référer à :**

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

1. Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres appareils fonctionnels, et/ou

**NOTE : Ne s'applique pas aux instruments de musique. Pour les limitations 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 dans les cas prévus par la règle 75, Acceptation des animaux (animaux de compagnie et chiens de recherche et de sauvetage).

**NOTE : Ne s'applique pas aux chiens d'assistance, aux autres animaux d'assistance pour les personnes handicapées. Pour les limitations concernant le transport des chiens d'assistance, autres animaux d'assistance, se référer à :**

1. Règle 70(H), Acceptation des animaux d'assistance et (I), Acceptation des animaux de soutien émotionnel,
- e) **Interdiction totale des armes, armes à feu et munitions Les armes à feu et les munitions destinées à la chasse et au sport ne sont pas acceptées comme bagages enregistrés.**
2. **Les armes telles que les armes à feu anciennes, les épées, les couteaux et autres articles similaires ne seront pas acceptés comme bagages enregistrés.**
3. Les articles fragiles ou périssables, l'argent, les bijoux, les métaux précieux, l'argenterie, les papiers négociables, les titres ou autres objets de valeur, les documents commerciaux, les échantillons, les passeports et autres documents d'identification ne peuvent être transportés comme bagages enregistrés et ne seront transportés comme bagages à main que s'ils sont en possession du passager.

#### H. Droit de refuser le transport d'un bagage

**Remarque : cette disposition ne s'applique pas aux appareils fonctionnels destinés aux personnes handicapées. Pour les limitations concernant le transport des aides à la mobilité, se référer à :**

1. Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres appareils fonctionnels,

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**Note : Cette disposition ne s'applique pas aux instruments de musique. Pour les limitations concernant le 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 un article inacceptable mentionné 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 son bagage.
  5. Le transporteur refusera de transporter comme bagage enregistré tout bagage pour lequel le passager fait une déclaration de valeur excédentaire en vertu de la *Convention de Montréal*.
  6. À moins que des arrangements préalables n'aient été pris avec le transporteur, ce dernier peut transporter sur des vols ultérieurs des bagages qui dépassent la franchise de bagages.
  7. Le transporteur refusera de transporter des bagages enregistrés s'il détermine que les bagages n'ont pas été correctement et solidement emballés dans des valises ou des conteneurs appropriés.
- I. Droit de recherche
1. Le transporteur peut demander au passager de permettre la fouille de sa personne et de ses bagages. Le transporteur peut fouiller les bagages en l'absence du passager. La fouille a pour objet d'assurer la sécurité et la sûreté de l'aéronef et des passagers et de déterminer si le passager est en possession, ou si les bagages contiennent, des objets mentionnés au point (G) ci-dessus ou des armes ou munitions qui n'ont pas été présentées au transporteur. Si le passager refuse de se conformer à la demande de fouille, le transporteur peut refuser de transporter le passager et/ou ses bagages.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

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

1. Cette règle s'applique à tous les passagers voyageant avec des instruments de musique, quel que soit le type de tarif sur lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
2. En cas de dommage, de perte ou de retard d'instruments de musique, les limites de responsabilité pour les bagages, telles qu'elles figurent dans la règle 120, Responsabilité - transport intérieur, conformément à la convention applicable, s'appliquent.

**B. Les petits instruments de musique en tant que bagage à main**

1. Le transporteur permettra à un passager d'apporter à bord de la cabine de l'aéronef un petit instrument de musique, tel qu'un violon ou une flûte, dans le cadre de la franchise de bagages de cabine du passager, conformément aux dimensions du nombre et de la taille indiqués dans la règle 55, Acceptation des bagages, si :
  - a) l'instrument peut être rangé en toute sécurité dans un compartiment à bagages approprié de la cabine de l'aéronef ou sous le siège du passager, conformément aux exigences du transporteur en matière de transport de bagages à main ; et,
  - b) il y a de l'espace pour cet arrimage au moment où le passager monte à bord de l'aéronef.

**C. Les instruments de musique comme bagage à main**

1. Le transporteur permettra à un passager d'apporter à bord de la cabine de l'aéronef, et d'être transporté comme bagage de siège de cabine, un instrument de musique si :
  - a) l'instrument est contenu dans un étui ou couvert de manière à éviter de blesser les autres passagers ;
  - b) la somme de la longueur, de la largeur et de la hauteur, mesurée en centimètres, des dimensions linéaires extérieures de l'instrument (y compris le boîtier) ne dépasse pas 292 centimètres (115 pouces) ou les restrictions de taille applicables établies pour l'aéronef ;
  - c) le poids de l'instrument (y compris le boîtier) soit inférieur à 45 kilogrammes (100 livres) ou aux restrictions de poids applicables établies pour l'aéronef ;

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

l'instrument peut être rangé de manière sûre et sécurisée conformément aux exigences du transporteur ; et ni l'instrument ni le boîtier ne contiennent d'objet dont le transport n'est pas autorisé dans la cabine d'un avion ; et,

- a. le passager qui souhaite transporter l'instrument dans la cabine de l'avion a acheté un siège supplémentaire pour accueillir l'instrument.

d)

- a) Un passager a la possibilité d'enregistrer des instruments de musique appropriés si tous les frais applicables sont payés. L'instrument sera considéré comme un bagage supplémentaire enregistré.

2.

3. Les instruments de musique transportés en tant que bagages enregistrés seront transportés sur le même avion que le passager, sauf si les bagages sont retardés ou si le transporteur décide qu'il n'est pas pratique de transporter les bagages sur le même avion. Cette disposition s'applique également en cas de changement d'aéronef. En cas de retard des bagages, le transporteur prendra les mesures nécessaires pour informer le passager de l'état de ses bagages et s'arrangera pour lui remettre l'instrument de musique dans les meilleurs délais, en tenant compte des circonstances dans lesquelles le passager se trouve.

3. sauf si les lois applicables exigent la présence du passager pour le dédouanement.

4. Les instruments de musique délicats ne peuvent pas être transportés en tant que bagage enregistré. Les passagers doivent contacter le transporteur ou consulter son site Web pour obtenir de plus amples informations sur les instruments de musique qui ne peuvent être transportés.

5. Le transporteur peut exiger une preuve d'assurance pour tout instrument de musique délicat, et le transporteur, à sa seule discrétion, détermine si l'assurance couvre adéquatement la valeur de l'instrument.

6.

#### D. Frais

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

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**PARTIE III - À L'AÉROPORT/PENDANT LE VOYAGE****RÈGLE 60 : ACCEPTATION DES ENFANTS POUR LE VOYAGE****A. Général**

1. Les nourrissons et les enfants âgés de moins de 12 ans, accompagnés dans la même cabine par un passager âgé de 16 ans ou plus, seront acceptés pour le transport.
2. Les personnes chargées de la garde des nourrissons et des enfants doivent être capables de s'acquitter de cette tâche.

**Nourrissons**

3. Les bébés âgés 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 enfants de moins de deux ans n'ont pas besoin de billet.
5. Pour les voyages autres que ceux effectués au Canada ou entre le Canada et les États-Unis, les enfants de moins de deux ans doivent être munis d'un billet.
6. Un seul bébé de moins de deux ans peut être tenu sur les genoux d'un passager accompagnateur âgé de 16 ans ou plus.
7. Aucun passager ne peut être responsable de plus d'un nourrisson, que celui-ci soit tenu sur les genoux d'un passager accompagnateur ou qu'un siège ait été acheté pour le nourrisson et que celui-ci soit attaché dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé (siège auto).
8. Un bébé âgé de moins de deux ans au moment du départ mais qui atteint son deuxième anniversaire pendant le(s) vol(s) de continuation/retour devra disposer d'un siège et devra payer le tarif applicable pour le(s) vol(s) de continuation/retour.
9. Les enfants de moins de deux ans occupant un siège doivent être correctement attachés dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé par Transports Canada ou par la Federal Aviation Administration (FAA) des États-Unis.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**Enfants**

10. Tous les enfants, âgés de deux ans ou plus, doivent être munis d'un billet et se voir attribuer un siège.
11. Tous les enfants, âgés de 12 ans ou plus, pourront voyager non accompagnés sans surveillance et seront considérés comme des adultes pour le calcul des tarifs.
12. Tous les enfants, âgés de 16 ans ou plus, peuvent accompagner d'autres bébés et enfants de moins de 12 ans et seront considérés comme des adultes aux fins du voyage et devront payer le tarif adulte applicable.

## B. Acceptation des nourrissons et des enfants

**Pour les voyages au Canada ou entre le Canada et les États-Unis**

Âge	Accepté	Conditions
De la naissance à 23 mois (nourrisson)	Oui	Un seul bébé est autorisé par passager adulte. Le bébé peut voyager gratuitement s'il est tenu sur les genoux d'un adulte qui l'accompagne.
REMARQUE : Les nouveau-nés de moins de 7 jours doivent recevoir une attestation d'un médecin qu'ils sont aptes à voyager.		Un nourrisson pour lequel un siège est acheté doit être correctement attaché dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé et se verra appliquer le tarif applicable.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

2 à 12 ans (enfant)	Oui	<p>Ces passagers sont considérés comme des enfants aux fins du transport aérien et paieront le tarif enfant applicable, s'il est disponible, lorsqu'ils sont accompagnés d'un passager muni d'un billet âgé de 16 ans ou plus pendant toute la durée du voyage.</p> <p>Ces passagers doivent être surveillés par un passager âgé de 16 ans ou plus. L'utilisation d'un dispositif de retenue pour enfant homologué est facultative pour les enfants âgés de deux ans ou plus.</p>
13 à 17 ans (jeunes)	Oui	<p>Ces passagers sont considérés comme des adultes aux fins du voyage aérien et paieront le tarif adulte applicable.</p> <p>Ces passagers peuvent voyager sans accompagnement et sans surveillance. En outre, ils peuvent accompagner les bébés/enfants de 7 jours à 11 ans s'ils ont 16 ans ou plus.</p>
18 ans et plus	Oui	<p>Ces passagers sont des adultes aux fins du voyage aérien et paieront le tarif adulte applicable.</p> <p>Ces passagers sont autorisés à voyager sans accompagnement et sans surveillance. En outre, ils peuvent accompagner les bébés/enfants âgés de 7 jours à 11 ans.</p>

### C. Documentation

Tous les enfants passagers, qu'ils voyagent accompagnés d'un parent, d'un tuteur ou d'un tuteur ou non accompagnés, doivent être en possession des documents requis applicables aux points de destination, de départ et d'arrivée de leur vol.

1. Pour les voyages entre le Canada et les États-Unis, les passagers de moins de 18 ans doivent être munis d'un passeport valide ou d'une carte Nexus.
2. Pour tout transport international, en plus de ce qui précède, le transporteur peut exiger la présentation des documents suivants lorsque les enfants voyagent par avion :

- a) Passeport ;

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- b) Documents établissant la garde légale ;
  - c) Lettre de consentement autorisant le voyage (par exemple, lorsque l'enfant effectue un voyage seul ou avec un seul parent) ;
  - d) Une pièce d'identité à l'appui, telle qu'un certificat de naissance ou une carte de citoyenneté ;
  - e) D'autres documents juridiques, tels que des documents de divorce, des ordonnances de garde ou un certificat de décès (si l'un des parents est décédé) ;
  - f) Tout autre document requis pour l'entrée ou le passage dans les pays figurant sur leur itinéraire. Les passagers doivent vérifier auprès de l'ambassade ou du consulat le plus proche de chaque pays visité s'il existe d'autres conditions d'entrée et s'il existe d'autres lois et règlements concernant les enfants.
3. Pour le transport intérieur, une pièce d'identité à l'appui délivrée par le gouvernement, telle qu'un certificat de naissance, une carte de citoyenneté, un permis de conduire, une carte de santé, etc.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 65 : MINEURS NON ACCOMPAGNÉS**

Canada Jetlines n'accepte pas les voyages de mineurs non accompagnés (UMNR).

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 70 : TRANSPORT DES PERSONNES HANDICAPÉES - PETIT TRANSPORTEUR NON ATPDR OPÉRANT UN AÉRONEF D'AU MOINS 30 SIÈGES PASSAGERS****A. Application**

1. Cette règle s'applique au transport de personnes handicapées par Canada Jetlines, qui est un petit transporteur non-ATPDR, qui exploite des aéronefs de 30 sièges ou plus dans le cadre de 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 ayant une déficience sur tous les vols commercialisés et exploités par Canada Jetlines, et à l'égard de tous les vols commercialisés par Canada Jetlines.

**B. Acceptation pour le transport**

1. Le transporteur acceptera la détermination faite par une personne handicapée ou en son nom quant à son autonomie, à moins que cela ne lui impose un préjudice injustifié, par exemple si cela compromet la sécurité, la santé publique ou la sûreté publique.
2. Le transporteur ne refusera pas de transporter une personne handicapée uniquement en raison de son handicap, à moins que le transport de cette personne n'impose un fardeau excessif au transporteur, par exemple s'il compromet la sécurité, la santé publique ou la sûreté publique.
3. Si le transporteur refuse de transporter une personne ayant une déficience pour des raisons liées à sa déficience, il informera la personne, au moment du refus, des raisons de ce refus. De plus, dans les 10 jours suivant le refus, le transporteur remettra à la personne un avis écrit exposant les motifs du refus, y compris :
  - a) la preuve d'un préjudice injustifié, comme un rapport médical, une opinion d'expert ou un rapport d'ingénierie qui démontre que le risque est suffisamment important pour qu'il soit déraisonnable de renoncer à une exigence ou de la modifier ;
  - b) toute règle, politique, procédure ou réglementation pertinente ; et,
  - c) la durée du refus et les conditions, le cas échéant, dans lesquelles le transporteur accepterait la personne pour le transport.

*Voir aussi : Règle 105(B), Refus de transport, renvoi du passager et Règle 105(B)(1)(f)(iv), Refus de transport, état du passager, autorisation médicale.*

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

### C. Réservations - informations sur les services et l'attribution des sièges

1. Si une personne ayant une déficience identifie la nature de sa déficience lorsqu'elle fait une réservation auprès d'un transporteur, ce dernier doit :
  - a) discuter avec la personne de ses besoins liés à son handicap et des services offerts par le transporteur en fonction de ces besoins ;
  - b) avant d'attribuer un siège de passager à une personne handicapée, informer la personne des sièges de passagers disponibles dans la classe de service qu'elle a demandée et qui disposent d'équipements et d'installations répondant le mieux aux besoins d'accessibilité de cette personne, tels que des toilettes accessibles aux fauteuils roulants ou un siège de passager offrant plus d'espace pour les jambes, un espacement plus grand entre les sièges ou des accoudoirs mobiles ;
  - c) en attribuant un siège de passager à une personne handicapée, tenir compte de l'avis de cette personne quant aux sièges qui répondraient le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité ; et
  - d) lorsqu'une personne voyage avec une personne de soutien, veiller à ce que la personne et la personne de soutien soient assises ensemble.
2. Le transporteur informera la personne si des informations et/ou des documents sont nécessaires pour permettre au transporteur d'évaluer toute demande de service, conformément au point (F)(3) ci-dessous. Le transporteur informera également la personne que les informations et/ou les documents doivent être déposés dans les 48 heures et que l'évaluation de la demande peut prendre jusqu'à 2 jours ouvrables après réception des informations et/ou des documents.

### D. Confirmation des services et communication des informations

1. Le transporteur indiquera dans le dossier de la réservation de voyage d'une personne les services qu'il fournira à cette personne.
2. Le transporteur fournira une confirmation écrite des services qu'il fournira à la personne.
3. Le transporteur veillera à ce que toute annonce faite aux passagers concernant les arrêts, les retards, les changements d'horaire, les correspondances, les services à bord et la réclamation des bagages soit faite sous forme visuelle, verbale et/ou écrite.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

## E. Services pour lesquels aucun préavis n'est requis

1. Les services identifiés en (3) ci-dessous seront fournis sans tarif ou frais supplémentaires.
2. Le transporteur n'exigera pas d'une personne handicapée qu'elle dépose des informations et/ou des documents, y compris un certificat médical, pour appuyer toute demande de services identifiés au point (3) ci-dessous.
3. Sur demande, le transporteur doit :
  - a) Aider les passagers handicapés pour lesquels un accompagnateur n'est pas nécessaire.
  - b) Accommoder de manière raisonnable les besoins particuliers en matière de sièges en raison de conditions médicales ou de blessures.

c)

Handicap	Préposé requis
Aveugle	Non
Sourds	Non
Handicap intellectuel/autonome	Non
Ambulatoire/autonome	Non

**NOTA : Pour les responsabilités du transporteur relatives au débarquement des personnes ayant une déficience lorsqu'un vol est retardé sur le tarmac d'un aéroport au Canada, voir la règle 92(C)(4) - Débarquement prioritaire.**

## F. Services pour lesquels un préavis est requis

1. Les services identifiés en (3) ci-dessous seront fournis sans tarif ou frais supplémentaires.

## Tout effort raisonnable

2. Dans tous les cas, le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour fournir un service demandé par une personne handicapée, même si celle-ci ne se conforme pas à l'une des exigences de la présente section, pour donner un préavis ou pour fournir des informations et/ou des documents permettant au transporteur d'évaluer la demande.

## Services - préavis de 48 heures

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

3. Sous réserve de l'exigence du transporteur que la personne ayant une déficience fournisse des informations et/ou des documents, le transporteur fournira les services suivants si une personne ayant une déficience en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue du vol de la personne :
- a) Aidez la personne à s'enregistrer au comptoir d'enregistrement ;
  - b) Aidez la personne à se diriger vers la zone d'embarquement ;
  - c) Aider la personne à embarquer et à débarquer ;
  - d) S'enquérir périodiquement des besoins de la personne qui se déplace en fauteuil roulant, qui n'est pas autonome et qui attend de monter à bord d'un avion, et répondre à ces besoins ;
  - e) Permettre à la personne, sur demande, de monter à bord de l'aéronef avant les autres passagers, lorsque le temps le permet et lorsqu'une personne handicapée demande une assistance pour monter à bord, s'asseoir ou ranger ses bagages à main ;
- NOTE : Le transporteur peut exiger qu'une personne monte à bord de l'aéronef avant les autres passagers afin d'avoir suffisamment de temps pour lui fournir une assistance, même si la personne handicapée ne le demande pas, ou le transporteur peut exiger qu'une personne monte à bord après les autres passagers si elle arrive dans la zone d'embarquement après la fin de l'embarquement prioritaire.*
- f) Aider la personne à ranger et à récupérer les bagages à main et à récupérer les bagages enregistrés ;
  - g) fournir, jusqu'au moment du départ de l'aéronef, à chaque personne handicapée et à sa personne de soutien, un exposé sur les procédures d'urgence et la disposition de la cabine ;
  - h) Aider la personne à se déplacer vers et depuis les toilettes de l'avion ;
  - i) Aider la personne à se diriger vers la zone publique ou, dans certains cas, vers un représentant d'un autre transporteur ;
  - j) Transférer la personne entre sa propre aide à la mobilité et une aide à la mobilité fournie par le transporteur ;
  - k) Transfert la personne entre une aide à la mobilité et le siège de la personne ;

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- l) Servir à la personne des repas spéciaux, lorsqu'ils sont disponibles, et fournir une aide limitée pour les repas, comme ouvrir les paquets, identifier les articles et couper les grandes portions de nourriture ;
- m) S'enquérir périodiquement auprès de la personne au cours d'un vol de ses besoins et répondre à ces besoins lorsque les services sont habituellement fournis par le transporteur ou doivent l'être en vertu de la présente disposition.
- n) Assister et informer les passagers qui fournissent leur propre concentrateur d'oxygène portable.

#### Services - informations et/ou documents à déposer auprès du transporteur

4. Le transporteur peut exiger que la personne dépose toute information et/ou tout document, y compris un certificat médical, qui sont raisonnablement nécessaires pour permettre au transporteur d'évaluer la demande de la personne pour un service mentionné ci-dessous :
  - a) Aptitude à voyager - Voyage médical
  - b) Fournir et/ou accueillir de l'oxygène médical, qu'il soit 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 un accompagnateur est nécessaire.

Handicap	Préposé requis
Aveugles et sourds	Oui
Handicap intellectuel/non autonome	Oui
Ambulatoire/Non autonome	Oui
Non-ambulatoire/autonome	Non
Non-ambulatoire/Non-autonome	Oui
Brancard Passager	N/A
Incubateur Passager	N/A

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

1. Le transporteur accepte de transporter gratuitement, en plus de l'allocation de bagages normale, et en tant que bagage prioritaire, les aides à la mobilité et tout autre dispositif d'assistance, sous réserve de toute restriction en matière de sécurité ou de sûreté qui empêcherait le transport d'un tel dispositif.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

2. Lorsqu'une aide à la mobilité est acceptée pour le transport, le transporteur :
  - a) démontera et emballera, si nécessaire, l'aide pour le transport et déballera et remontera l'aide à l'arrivée ; et
  - b) rendra l'aide rapidement dès son arrivée à la destination.
3. Lorsque le transporteur exploite un aéronef de moins de 60 sièges, il refusera de transporter un fauteuil roulant électrique, un scooter ou un fauteuil roulant manuel à cadre rigide si la conception de l'aéronef ne permet pas le transport de l'aide, par exemple, si le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse la capacité des ascenseurs ou des rampes, ou si les portes des compartiments à bagages sont trop petites pour l'aide à la mobilité, ou si le transport de l'aide à la mobilité compromet la navigabilité de l'aéronef.  
  
**REMARQUE : Les aides à la mobilité acceptées comme bagages enregistrés doivent peser moins de 100 LBS/45 KGS et avoir des dimensions linéaires inférieures à 115IN/292CM.**
4. Lorsqu'un transporteur refuse de transporter une aide à la mobilité pour l'une ou l'autre des raisons susmentionnées, le transporteur doit :
  - a) informer la personne du motif du refus au moment du refus ; et
  - b) informer la personne des autres dispositions qu'elle peut prendre pour transporter l'aide, ou des autres voyages qu'elle peut effectuer avec l'aide.
5. Si l'espace le permet, le transporteur entreposera le fauteuil roulant manuel pliant d'une personne dans la cabine des passagers pendant le vol.
6. Si l'espace le permet, le transporteur autorisera une personne ayant une déficience à conserver sous sa garde l'un des petits appareils fonctionnels suivants dont elle a besoin pendant le voyage :
  - a) un déambulateur, une canne, des béquilles ou des appareils orthopédiques ;
  - b) tout dispositif qui aide la personne à communiquer ; et
  - c) toute prothèse ou appareil médical tel qu'un concentrateur d'oxygène portable.

**NOTE : Pour les dispositions relatives aux limitations de responsabilité concernant la perte, les dommages ou les retards dans la livraison des aides à la mobilité, veuillez consulter la règle 120(B)(3), Responsabilité - Transport intérieur, Aides à la mobilité.**

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

## H. Acceptation des animaux d'assistance

1. Le transporteur acceptera de transporter, sans frais, un animal d'assistance requis pour aider une personne ayant une déficience, à condition que l'animal soit :
  - a) correctement harnaché qui identifie facilement l'animal comme un animal d'assistance ; et,
  - b) certifié par écrit comme ayant été formé par une institution professionnelle pour animaux de service.
2. Le transporteur permettra à l'animal d'assistance d'accompagner la personne ayant une déficience à bord de l'aéronef et de demeurer sur le plancher, près du siège de la personne. Pour le confort de tous les passagers, le personnel du transporteur déterminera, en consultation avec la personne ayant une déficience, l'endroit où la personne et l'animal aidant seront assis.
3. Le transporteur assignera à la personne un siège qui offre suffisamment d'espace pour la personne et l'animal aidant. S'il n'y a pas suffisamment d'espace au sol dans la rangée de sièges du passager, le transporteur permettra à l'animal aidant de rester sur le sol à un endroit où la personne peut encore exercer un contrôle sur l'animal.
4. Il incombe à la personne de se conformer à l'ensemble des lois, règlements, ordres, demandes et exigences de voyage des pays de départ, d'arrivée ou de transit, en ce qui concerne l'animal d'assistance. En particulier, la personne est responsable de l'obtention de certificats de santé et de vaccination valides, de permis d'entrée et d'autres documents requis par les pays, les États ou les territoires pour l'entrée ou le transit de tout animal d'assistance qui doit l'accompagner.
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, des documents prouvant que l'animal possède tous les certificats de santé et de vaccination valides, les permis d'entrée et les autres documents requis par les pays, les États ou les territoires pour l'entrée ou le transit. Pour plus d'informations, voir la règle 105, Refus de transport.
6. Lorsque le voyage implique plus d'un transporteur, il incombe à la personne de vérifier la politique de chaque transporteur impliqué dans l'itinéraire et de s'assurer que les exigences de chaque transporteur ont été respectées et que chaque transporteur est au courant et a accepté de transporter l'animal d'assistance dans son propre avion.

***NOTE : Pour les dispositions relatives aux limitations de responsabilité concernant les***

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

***animaux d'assistance, se reporter à la règle 120(B)(5), Responsabilité - Transport intérieur, Animaux d'assistance.***

I. Acceptation des animaux de soutien émotionnel ("ASE")

Le transporteur n'acceptera pas les animaux de soutien émotionnel sur le vol suite aux changements apportés aux règles du Département américain des Transports (DOT) sur le sujet.

7. Service d'oxygène planifié à l'avance

- a) CANADA JETLINES autorisera l'oxygène fourni par le passager auprès d'un fournisseur tiers identifié sur le site Web.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

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

En ce qui concerne les conditions liées au transport de tout chien d'assistance ou autre animal d'assistance utilisé pour aider les personnes handicapées, veuillez vous référer à :

- Règle 70(H), Acceptation des animaux d'assistance.

**A. Application**

1. Le transporteur acceptera de transporter des animaux sous réserve des dispositions suivantes :

**B. Général**

1. Des dispositions préalables doivent être prises avec le transporteur avant qu'un animal ne soit accepté pour le transport.
2. Avant que l'animal ne soit accepté au transport, le passager doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour obtenir des certificats sanitaires et de vaccination valides, des permis d'entrée et autres documents requis par les pays, états ou territoires pour l'entrée ou le transit. En l'absence de ces documents, l'animal ne sera pas accepté au transport.
3. Lorsque le voyage implique plus d'un transporteur, le passager doit vérifier la politique de chaque transporteur impliqué dans l'itinéraire et s'assurer que les exigences de chaque transporteur ont été respectées et que chaque transporteur est au courant et a accepté de transporter l'animal dans son propre avion.
4. Canada Jetlines n'acceptera aucun animal vivant à transporter dans la soute de l'avion.

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

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

**D. Animaux domestiques**

1. Les dispositions de la présente section ne sont pas applicables aux chiens d'assistance, aux autres animaux d'assistance et aux animaux de recherche et de sauvetage.
2. Le transporteur accepte de transporter les petits animaux domestiques, y compris les chats, les chiens, les oiseaux, les lapins, les hamsters, les cochons d'Inde, les gerbilles, les hérissons et les chinchillas en bagage à main, à condition que le ou les animaux soient accompagnés d'un passager, conformément à la réglementation de l'IATA sur les animaux vivants.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

### 3. Animaux domestiques dans la cabine :

Le Transporteur accepte les petits animaux domestiques, notamment les chats, les chiens, les oiseaux, les lapins, les hamsters, les cochons d'Inde, les gerbilles, les hérissons et les 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, inoffensif, inodore et ne pas nécessiter d'attention pendant le transport.
- c) L'animal doit être enfermé dans un chenil à parois souples soumis à une inspection et approuvé par le transporteur. Les boîtes en carton, etc. ne sont pas autorisées. Le chenil/conteneur doit être suffisamment grand pour que l'animal puisse se tenir dans une position naturelle, se retourner et se coucher.
- d) La taille maximale du chenil est de :
  1. Pour le transport à bord de l'avion
    - a) Le conteneur ne doit pas dépasser les dimensions longueur x largeur x hauteur de 43 x 16 x 33 cm (17 x 6 x 13 in).
    - b) Le contenant est approuvé pour un animal ne dépassant pas 18 cm (7 po) au sommet de l'épaule.
  1. Le poids maximal combiné de l'animal et du chenil est de 22LB/10KG.
- e) L'animal doit être logé en toute sécurité dans un chenil à parois souples où il peut être rangé en toute sécurité sous le siège devant le passager.
- f) Le contenant doit être rangé sous le siège du passager et l'animal doit rester fermé dans le contenant pendant qu'il est à bord de l'aéronef, et le contenant doit rester fermé et scellé depuis l'entrée 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 niches/conteneurs sont à fournir par le(s) passager(s).

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- h) Le passager doit prendre toutes les dispositions et assumer l'entière responsabilité du respect de toutes les lois, coutumes et/ou 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 un même chenil seront acceptés par passager.
- j) Le transporteur autorisera un maximum de trois (3) chenils par vol. Ce nombre ne doit pas inclure tout animal d'assistance à bord. Le transporteur peut également limiter à tout moment parce qu'une personne souffrant d'une allergie grave à l'animal voyage dans le même avion.
- k) Les frais de transport de chaque chenil/conteneur sont de 75,00 \$ CAD plus les taxes applicables.

***NOTE : L'interligne des animaux n'est PAS autorisée. Le transporteur n'acceptera pas de transporter des animaux sur des vols en partage de code ou à indicatif partagé commercialisés par le transporteur et exploités par un autre transporteur.***

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 80 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES - DOCUMENTS DE VOYAGE, DOUANE ET SÉCURITÉ****A. Général**

1. Le passager est responsable de l'obtention de tous les documents de voyage requis (passeports, visas, cartes touristiques, certificats médicaux ou autres pièces d'identité appropriées et nécessaires), y compris ceux des enfants qui l'accompagnent.
2. Le passager est tenu de se conformer à toutes les lois, réglementations, ordres, demandes et exigences de voyage des pays de départ, d'arrivée ou de transit et de se conformer aux instructions des transporteurs concernés.
3. Des documents d'identification valides délivrés par le gouvernement, comprenant le nom, la date de naissance et le sexe, sont requis lors de l'enregistrement pour le vol et/ou à la porte d'embarquement. Le nom figurant sur le document d'identification (ID) doit correspondre au nom utilisé sur la réservation ou le billet et le passager doit ressembler à la photo figurant sur son ID.

Les formulaires d'acceptation des pièces d'identité présentées par chaque passager sont les suivants :

- une pièce d'identité valide (non expirée) avec photo, délivrée par un gouvernement canadien fédéral, provincial ou territorial, portant votre nom complet et votre date de naissance **ou**
- deux pièces d'identité valides (non périmées) délivrées par un gouvernement canadien fédéral, provincial ou territorial. Les deux doivent porter votre nom et au moins une doit porter votre nom complet et votre date de naissance. **ou :**

D'autres exemples de documents d'identité acceptables délivrés par le gouvernement canadien sont disponibles sur le site Web de la Sécurité publique à l'adresse suivante

[Documents nécessaires pour voyager \(securitepublique.gc.ca\)](https://www.securitepublique.gc.ca/fr/les-services-et-les-produits/les-services/les-services-de-voyage)

Vous ne pouvez plus utiliser les permis de chasse, de navigation et de pêche comme pièce d'identité pour les vols intérieurs.

**B. Documents de voyage**

1. Avant le voyage, le passager doit être prêt à soumettre à l'inspection du transporteur tous les documents de voyage requis par les pays concernés.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

2. Le transporteur aura le droit de faire et de conserver des copies des documents de voyage présentés par le passager.
3. Comme le décrit la règle 105, Refus de transport, le transporteur se réserve le droit de refuser le transport à tout passager qui ne présente pas tous les documents de sortie, d'entrée, de santé et autres requis par la loi, le règlement, l'ordre, la demande ou toute autre exigence des pays où le voyage est prévu ou dont les documents de voyage ne semblent pas en règle.
4. Canada Jetlines a des 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. Les passagers sont fortement encouragés à confirmer toute exigence légale nécessaire pour l'entrée ou le passage dans les pays figurant sur leur itinéraire avant leur vol et à apporter la preuve de leur conformité à ces réglementations, notamment en étant en possession des documents de voyage pertinents, avant l'enregistrement.
6. Le transporteur ne fournira pas aux passagers d'informations sur les exigences en matière de documents de voyage, y compris les exigences en matière de visa, de passeport et de santé, pour entrer dans les pays figurant sur leur itinéraire, en sortir ou les traverser.

C. Questions de douane et de sécurité

1. Les agents des douanes et de l'immigration des différents pays visités par le passager et tout animal transporté avec le passager, auront la décision finale concernant l'entrée des passagers ou des animaux, et ces décisions pourraient être différentes de celles du transporteur lorsqu'il a accepté le passager ou l'animal pour le transport au début de leur itinéraire.
2. En ce qui concerne le 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 protections faciales, etc. Les passagers peuvent être tenus de passer devant les autorités sanitaires 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 le passager pour le transport au début de son itinéraire.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 85 : SERVICES DE TRANSFERT AU SOL****A. Général**

1. Cette règle ne s'applique pas au transport par autobus ou par train pour lequel le billet a été émis en même temps que le transport aérien et lorsque le voyage sur ces autres modes de transport fait partie du contrat de transport émis par le transporteur.
2. Le transporteur ne maintient pas, n'exploite pas et ne fournit pas de services de transfert au sol entre les aéroports ou entre les aéroports et les centres-villes.
3. Tout service de transfert au sol est effectué par des opérateurs indépendants qui ne sont pas et ne seront pas considérés comme des agents ou des préposés du transporteur.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 90 : RETARD OU ANNULATION - HORS DU CONTRÔLE DU TRANSPORTEUR****A. Applicabilité**

1. Cette règle s'applique à tous les passagers, quel que soit le type de tarif sur lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
2. Cette règle s'applique à l'égard d'un transporteur lorsqu'il y a un retard ou une annulation en raison de situations indépendantes de la volonté du transporteur. Voir la règle 90(C) pour les situations qui échappent au contrôle du transporteur.

**B. Général**

1. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire et selon l'horaire prévu ; toutefois, les heures de vol ne sont pas garanties.
2. Les documents personnalisés, tels qu'un billet/itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui correspondent à la réservation détenue par le passager font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
3. Un retard ou une annulation directement attribuable à un retard ou à une annulation antérieur(e) dû(e) à des situations indépendantes de la volonté du transporteur est considéré(e) comme étant également dû(e) à des situations indépendantes de la volonté de ce transporteur si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation du vol antérieur.
4. Le passager qui tente de s'enregistrer après l'heure limite d'enregistrement du transporteur ou qui se présente à la zone d'embarquement après l'heure limite d'embarquement du transporteur, comme le prévoit la Règle 40(E), Limites de temps d'enregistrement, ne sera pas pris en considération conformément à la Règle 90 et verra ses réservations annulées comme le prévoit la Règle 105, Refus de transport.
5. Pour les itinéraires intérieurs, indépendamment du traitement qui a pu être reçu, un passager peut invoquer les dispositions de la règle 120(B)(6), Responsabilité - transport intérieur, retard du passager.
  - a) La règle 120(B)(1) énonce également les dispositions relatives à la responsabilité en cas de décès, de dommages corporels et de retard des passagers, sur la base des obligations prévues par la Convention de Montréal pour le transport international. Cette disposition n'est fournie qu'à titre d'exemple des meilleures pratiques du

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

transporteur, au cas où celui-ci souhaiterait également harmoniser la disposition de ces questions avec la Convention de Montréal.

6. En cas de retard ou d'annulation à l'aéroport, le transporteur donnera la priorité à l'assistance à toute personne handicapée et aux mineurs non accompagnés.

C. Situations indépendantes de la volonté du transporteur

1. Les situations qui échappent au contrôle du transporteur comprennent, sans s'y limiter, les suivantes :
  - a) la guerre ou l'instabilité politique ;
  - b) des actes illégaux ou de sabotage ;
  - c) les conditions météorologiques ou les catastrophes naturelles qui rendent impossible l'exploitation de l'aéronef en toute sécurité ;
  - d) les instructions du contrôle du trafic aérien ;
  - e) un NOTAM, (Avis aux aviateurs), tel que défini au paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien* ;
  - f) une menace pour la sécurité ;
  - g) les questions relatives à l'exploitation des aéroports ;
  - h) une urgence médicale ;
  - i) une collision avec la faune sauvage ;
  - j) une interruption de travail au sein du transporteur ou d'un prestataire de services essentiels, comme un aéroport ou un prestataire de services de navigation aérienne ;
  - k) un défaut de fabrication d'un aéronef qui réduit la sécurité des passagers et qui a été identifié par le fabricant de l'aéronef concerné ou par une autorité compétente ; et
  - l) un ordre ou une instruction d'un fonctionnaire d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'une personne responsable de la sécurité de l'aéroport.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

D. Communication avec les passagers - Retard ou annulation indépendant de la volonté du transporteur

1. Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 97, Communication d'informations - annulation, retard, retard au tarmac ou refus d'embarquement.

E. Dispositions alternatives - Retard ou annulation indépendants de la volonté du transporteur

1. Si un vol est annulé, ou si le retard d'un vol atteint trois heures, le transporteur fournira gratuitement au passager une réservation confirmée sur le prochain vol disponible exploité par le transporteur ou par un transporteur avec lequel il a conclu un accord commercial, sur toute liaison aérienne raisonnable entre l'aéroport où se trouve le passager et la destination indiquée sur le billet original du passager, et dont le départ a lieu dans les 48 heures suivant l'heure de départ indiquée sur ce billet.
2. Si le transporteur ne peut fournir une réservation confirmée conformément au point (1) ci-dessus, le transporteur pourra, au choix du passager :

(a) fournir un remboursement pour toute partie non utilisée du billet ; ou,

(b) prendre gratuitement les dispositions suivantes pour un autre voyage :

Petit transporteur APPR :

- i. une réservation confirmée pour le prochain vol disponible qui est exploité par le transporteur initial ou un transporteur avec lequel le transporteur initial a conclu un accord commercial, et qui emprunte toute route aérienne raisonnable entre l'aéroport où se trouve le passager et la destination indiquée sur le billet initial du passager.

Retour au point d'origine

3. Si le voyage du passager n'a plus de raison d'être en raison de la perturbation et que le passager n'est plus à son point d'origine, le transporteur lui fournira gratuitement une réservation confirmée pour un vol de retour au point d'origine qui répond à ses besoins de voyage, et lui remboursera la totalité du billet (comme si aucune partie du voyage n'avait été effectuée).

Remboursement

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

4. Un passager qui a droit à un remboursement conformément au point 2 ci-dessus peut choisir un remboursement, conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, à tout moment avant de recevoir une réservation confirmée.
5. Sous réserve des dispositions spécifiques des règles tarifaires et conformément à toute RÈGLE applicable du présent tarif, le montant à rembourser ou à confisquer sera basé sur la remise de la partie inutilisée du billet du passager. Si un remboursement est autorisé, les dispositions suivantes s'appliquent :
  - a) Si aucune partie du billet n'est utilisée, un montant égal au(x) tarif(s) et aux frais payés sera remboursé.
  - b) Si une partie du billet est utilisée, le remboursement sera égal à la différence entre le prix payé et le transport utilisé, comme suit :
    - i. Tarifs aller simple - un montant égal au tarif de vente aller simple comparable le plus bas applicable à la (aux) classe(s) de réservation sur le billet, du point de terminaison à la destination nommée sur le billet ou au point à partir duquel le transport doit être repris ;
    - ii. Tarifs pour les voyages aller-retour, les voyages en cercle et les voyages open jaw - Non applicable car tous les tarifs sont des tarifs aller simple.
    - iii. Si aucun tarif du type de celui payé par le passager n'est publié entre le point de terminaison et la destination ou le point à partir duquel le transport doit être repris, le remboursement est égal à la proportion du tarif normal en classe économique (Y) publié entre le point de terminaison et la destination ou le point à partir duquel le transport doit être repris, qui était applicable au tarif initial.
  - c) En cas de remboursement au titre du RÈGLE 95 ou 96, selon le cas, le montant égal aux frais payés sera remboursé.
  - d) Le remboursement se fera selon la forme originale de paiement, sauf lorsqu'un bon de crédit de voyage futur est émis.

#### Services comparables

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

6. Dans la mesure du possible, l'arrangement de voyage alternatif doit fournir des services comparables à ceux du billet original, y compris le fait que le transporteur fasse tous les efforts raisonnables pour maintenir l'attribution de sièges accessibles et tout autre arrangement lié à l'accessibilité pour les personnes handicapées.

#### Remboursement des services supplémentaires

7. Le transporteur remboursera le coût de tous les services supplémentaires achetés en rapport avec le billet original du passager lorsque le passager se verra proposer d'autres arrangements de voyage, si :

le passager n'a pas bénéficié de ces services ; ou,

le passager a payé pour ces services une deuxième fois.

#### Classe de service supérieure

8. Si une classe de service supérieure à celle prévue sur le billet original du passager est réservée, le transporteur ne demandera pas de paiement supplémentaire au passager.

#### Classe de service inférieure

9. Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient une classe de service inférieure à celle du billet original, le transporteur remboursera la différence du coût de la partie applicable du billet.

#### Méthode utilisée pour le remboursement

10. Les remboursements en vertu de la présente section seront effectués conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, seront versés à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire, et seront versés selon la méthode utilisée pour le paiement initial, sauf si :

(a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur monétaire du billet original ou du service supplémentaire, et de la possibilité d'un remboursement par la méthode utilisée pour le paiement original ;

(b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas ; et,

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

(c) la personne confirme, par écrit, que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial et que la personne a choisi de recevoir le remboursement sous une autre forme (par exemple, un crédit de voyage).

Date limite de remboursement

11. Si un remboursement doit être effectué en vertu de la présente règle, il sera effectué dans les 30 jours suivant la perturbation du vol.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 91 : RETARD OU ANNULATION - SOUS LE CONTRÔLE DU TRANSPORTEUR ET SOUS LE CONTRÔLE DU TRANSPORTEUR MAIS NÉCESSAIRE POUR DES RAISONS DE SÉCURITÉ****A. Applicabilité**

1. Cette règle s'applique à tous les passagers, quel que soit le type de tarif sur lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
2. Cette règle s'applique à l'égard d'un transporteur lorsqu'il y a un retard ou une annulation en raison d'une situation qui est sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais qui est nécessaire à des fins de sécurité. La règle 91(G) ne s'applique que si le retard ou l'annulation est sous le contrôle du transporteur et n'est pas nécessaire pour des raisons de sécurité.

**B. Général**

1. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire et selon l'horaire prévu ; toutefois, les heures de vol ne sont pas garanties.
2. Les documents personnalisés, tels qu'un billet/itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui correspondent à la réservation détenue par le passager font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
3. Un retard ou une annulation directement attribuable à un retard ou à une annulation antérieur(e) qui est sous le contrôle du transporteur mais qui est nécessaire à des fins de sécurité, est considéré comme étant également sous le contrôle du transporteur mais nécessaire à des fins de sécurité, si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation du vol antérieur.
4. Le passager qui tente de s'enregistrer après l'heure limite d'enregistrement du transporteur ou qui se présente à la zone d'embarquement après l'heure limite d'embarquement du transporteur, comme le prévoit la règle 40(E), Limites de temps d'enregistrement, ne sera pas pris en considération conformément à la règle 91 et verra ses réservations annulées comme le prévoit la règle 105, Refus de transport.
  - a. Pour les itinéraires intérieurs, indépendamment du traitement qui a pu être reçu, un passager peut invoquer des dispositions telles que celles qui sont énoncées dans Responsabilité intérieure - Règle 120(C)(6), Responsabilité - transport intérieur, retard du passager.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- C. Communication avec les passagers - Retard ou annulation - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire à des fins de sécurité
1. Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 97, Communication d'informations - annulation, retard, retard au tarmac ou refus d'embarquement.
- D. Autres dispositions - Retard ou annulation - Sous le contrôle du transporteur et Sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité
1. En cas de retard de trois heures ou plus, si le passager le désire, ou en cas d'annulation de vol, le transporteur fournira gratuitement les arrangements de voyage alternatifs suivants afin que chaque passager puisse compléter son itinéraire dès que possible :
  2. **Petit transporteur APPR :**

une réservation confirmée pour le prochain vol disponible qui est exploité par le transporteur initial ou un transporteur avec lequel le transporteur initial a conclu un accord commercial, et qui emprunte toute route aérienne raisonnable entre l'aéroport où se trouve le passager et la destination indiquée sur le billet initial du passager.

### **Remboursement**

3. Si les autres arrangements de voyage proposés, conformément au paragraphe (1) ci-dessus, ne répondent pas aux besoins de voyage du passager, le transporteur doit
  - a. dans le cas où le passager ne se trouve plus au point d'origine indiqué sur le billet original et que le voyage n'a plus de raison d'être en raison du retard ou de l'annulation, rembourser le billet, conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, et fournir au passager, sans frais, une réservation confirmée pour un vol vers ce point d'origine qui répond aux besoins de voyage du passager ; et
  - b. dans tout autre cas, rembourser la partie non utilisée du billet. Le montant du remboursement sera calculé conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires.

### **Services comparables**

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

4. Dans la mesure du possible, l'arrangement de voyage alternatif doit fournir des services comparables à ceux du billet original, y compris le fait que le transporteur fasse tous les efforts raisonnables pour maintenir l'attribution de sièges accessibles et tout autre arrangement lié à l'accessibilité pour les personnes handicapées.

#### **Remboursement des services supplémentaires**

5. Le transporteur remboursera le coût de tous les services supplémentaires achetés en rapport avec le billet original du passager lorsque le passager se verra proposer d'autres arrangements de voyage, si :

le passager n'a pas bénéficié de ces services ; ou

le passager a payé pour ces services une deuxième fois.

#### **Classe de service supérieure**

6. Si les arrangements de voyage alternatifs visés au paragraphe (1) ci-dessus prévoient une classe de service supérieure à celle du billet original, le transporteur ne demandera pas de paiement supplémentaire.

#### **Classe de service inférieure**

7. Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient une classe de service inférieure à celle du billet original, le transporteur remboursera la différence du coût de la partie applicable du billet.

#### **Méthode utilisée pour le remboursement**

8. Les remboursements en vertu de la présente section seront effectués conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, et seront versés à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire, et seront payés selon la méthode utilisée pour le paiement initial, sauf si :

(a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur monétaire du billet original ou du service supplémentaire, et de la possibilité d'un remboursement par la méthode utilisée pour le paiement original ;

(b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas ; et,

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

(c) la personne confirme, par écrit, que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial et que la personne a choisi de recevoir le remboursement sous une autre forme (par exemple, un crédit de voyage).

### **Date limite de remboursement**

9. Si un remboursement doit être effectué en vertu de la présente règle, il sera effectué dans les 30 jours suivant la perturbation du vol.
- E. Normes de traitement - Retard ou annulation - Sous le contrôle du transporteur et Sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité
1. Si le passager a été informé du retard ou de l'annulation moins de 12 heures avant l'heure de départ indiquée sur son billet original et qu'il a attendu deux heures après l'heure de départ indiquée sur son billet original, le transporteur doit lui fournir gratuitement le traitement suivant :
    - a) de la nourriture et des boissons en quantités raisonnables, compte tenu de la durée de l'attente, de l'heure de la journée et de l'endroit où se trouve le passager ; et
    - b) l'accès à un moyen de communication.

### Hébergement

2. Si le passager a été informé du retard ou de l'annulation moins de 12 heures avant l'heure de départ indiquée sur son billet original et si le transporteur s'attend à ce que le passager doive attendre toute la nuit son vol original ou un vol réservé dans le cadre d'arrangements de voyage alternatifs, le transporteur doit offrir gratuitement un hôtel ou un autre logement comparable raisonnable par rapport à l'endroit où se trouve le passager, ainsi que le transport vers l'hôtel ou un autre logement et le retour à l'aéroport.

### Refuser ou limiter le traitement

3. Le transporteur peut limiter ou refuser de fournir une norme de traitement visée aux paragraphes (1) et (2) ci-dessus si la fourniture de ce traitement risque de retarder davantage le passager.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- F. Compensation - Retard ou annulation - sous le contrôle du transporteur et non requis pour des raisons de sécurité
1. L'indemnisation pour les inconvénients n'est payable que lorsque le retard ou l'annulation relève du contrôle du transporteur et n'est pas nécessaire pour des raisons de sécurité.
  2. Si un passager est informé, 14 jours ou moins avant l'heure de départ figurant sur son billet original, que l'arrivée de son vol à la destination indiquée sur son billet sera retardée, le transporteur lui accordera une compensation minimale pour les inconvénients, comme suit :

Petit transporteur APPR :

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

Compensation en cas de remboursement

3. Si le billet du passager est remboursé conformément au point (D)(2), le transporteur versera une compensation minimale de :

Petit transporteur APPR :

- a) dans le cas d'un APPR pour petit transporteur, 125 \$.

Date limite pour déposer une demande

4. Pour recevoir l'indemnisation minimale visée aux paragraphes 2 ou 3 ci-dessus, le passager doit déposer une demande d'indemnisation auprès du transporteur avant le premier anniversaire du jour où le retard ou l'annulation du vol a eu lieu.

Date limite pour répondre

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

5. Dans les 30 jours suivant la réception de la demande, le transporteur fournit l'indemnisation ou une explication sur les raisons pour lesquelles l'indemnisation n'est pas due.

#### Indemnisation des inconvénients

6. Si le transporteur est tenu par le présent tarif de verser une compensation à un passager, il l'offrira sous forme d'argent (c'est-à-dire en espèces, par chèque ou par virement bancaire). Toutefois, l'indemnisation peut être offerte sous une autre forme (p. ex. des bons) si :
  - a) la rémunération sous l'autre forme a une valeur monétaire supérieure à la valeur monétaire minimale de la rémunération exigée par l'APPR ;
  - b) le passager a été informé par écrit de la valeur monétaire de l'autre forme d'indemnisation ;
  - c) l'autre forme de compensation n'expire pas ; et
  - d) le passager confirme par écrit qu'il a été informé de son droit à recevoir une indemnisation monétaire et qu'il a choisi l'autre forme d'indemnisation.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 92 : RETARD SUR LE TARMAC**

## A. Applicabilité

1. Cette règle s'applique à tous les passagers subissant un retard sur le tarmac, quel que soit le type de tarif sur lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
2. Pour les itinéraires intérieurs, indépendamment du traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer des dispositions telles que celles qui sont énoncées dans la règle 120(C)(6), Responsabilité - transport intérieur, retard du passager.

## B. Général

1. Les passagers qui ont subi ou subissent un retard sur le tarmac peuvent également, selon les circonstances, invoquer le :
  - a) Règle 90, Retard ou annulation - indépendant de la volonté du transporteur, ou
  - b) Règle 91, Retard ou annulation - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire pour des raisons de sécurité.

## Assistance médicale urgente

2. Si un passager a besoin d'une assistance médicale urgente pendant que le vol est retardé sur le tarmac après la fermeture des portes de l'avion pour le décollage ou après l'atterrissage du vol, le transporteur facilitera l'accès à l'assistance médicale.

## Obligations de retard de Tarmac - Normes de traitement

3. Si le vol est retardé sur le tarmac après la fermeture des portes de l'avion pour le décollage ou après l'atterrissage, le transporteur fournira gratuitement aux passagers les soins suivants :
  - a) si l'avion est équipé de toilettes, l'accès à ces toilettes en état de fonctionnement ;
  - b) une ventilation et un refroidissement ou un chauffage adéquats de l'appareil ;

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- c) s'il est possible de communiquer avec des personnes à l'extérieur de l'avion, les moyens de le faire ; et
- d) de la nourriture et des boissons, en quantité raisonnable, compte tenu de la durée du retard, de l'heure de la journée et de l'emplacement de l'aéroport.

#### Communications et information

- 4. Lorsqu'il devient évident que l'aéronef subira un retard sur le tarmac, le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 97, Communication d'informations - annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement.

#### C. Retard sur le tarmac (plus de 3 heures) Obligations du transporteur à un aéroport au Canada

##### Débarquement des passagers

- 1. Si un vol est retardé sur le tarmac d'un aéroport au Canada, le transporteur donnera aux passagers la possibilité de débarquer :
  - a) trois heures après la fermeture des portes de l'avion pour le décollage ; et
  - b) trois heures après l'atterrissage du vol, ou à tout moment antérieur si cela est possible.
- 2. Exception : Le transporteur n'est pas tenu de donner aux passagers la possibilité de débarquer conformément au paragraphe (1) (ci-dessus) si :
  - a) il est probable que le décollage aura lieu moins de trois heures et 45 minutes après la fermeture des portes de l'avion pour le décollage ou après l'atterrissage du vol, et,
  - b) le transporteur est en mesure de continuer à fournir les normes de traitement visées au point (B)(3) (ci-dessus).
- 3. Si un passager choisit de débarquer conformément à la règle 92(C)(1) et que le passager ne se met pas à disposition pour un départ immédiat si cela devait se produire, le transporteur :

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- a) ne peut garantir que le passager pourra être relogé à bord de l'avion,
- b) traitera le passager, selon le cas, en vertu des dispositions de la règle 90, Retard ou annulation - hors du contrôle du transporteur, ou de la règle 91, Retard ou annulation - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire pour des raisons de sécurité.

#### Débarquement prioritaire

4. Si le transporteur permet le débarquement, il donnera, dans la mesure du possible, aux passagers ayant une déficience et à leur personne de soutien ou à leur animal d'assistance, le cas échéant, la possibilité de quitter l'aéronef en premier.

#### Exceptions

5. La règle 92(C)(1) ne s'applique pas s'il n'est pas possible de donner aux passagers la possibilité de débarquer, notamment pour des raisons liées à la sécurité et à la sûreté ou au contrôle du trafic aérien ou des douanes.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 95 : REFUS D'EMBARQUEMENT - HORS DU CONTRÔLE DU TRANSPORTEUR****A. Applicabilité**

1. Cette règle s'applique à tous les passagers, quel que soit le type de tarif sur lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
2. Cette règle s'applique à l'égard d'un transporteur lorsqu'il y a refus d'embarquement en raison de situations indépendantes de la volonté du transporteur. Voir la règle 95(C) pour les situations qui échappent au contrôle du transporteur.
3. Cette règle ne s'applique pas dans le cas d'un refus de transporter un passager pour des raisons de santé, de sécurité ou de sûreté, par exemple, ou lorsque le passager n'a pas respecté les règles ou les instructions du transporteur, qu'il possède des documents de voyage inappropriés ou qu'il n'a pas respecté les délais d'enregistrement. Pour connaître les politiques du transporteur à cet égard, consultez la règle 105, Refus de transport.

**B. Général**

1. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire et selon l'horaire prévu ; toutefois, les heures de vol ne sont pas garanties.
2. Les documents personnalisés, tels qu'un billet/itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui correspondent à la réservation détenue par le passager font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
3. Le passager titulaire d'une réservation confirmée et munie d'un billet doit se présenter au transport conformément au présent tarif après s'être entièrement conformé aux exigences applicables du transporteur en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement dans les délais prévus à la règle 40.
4. Le passager qui tente de s'enregistrer après l'heure limite d'enregistrement du transporteur ou qui se présente à la zone d'embarquement après l'heure limite d'embarquement du transporteur, comme le prévoit la Règle 40(E), Limites de temps d'enregistrement, ne sera pas pris en considération conformément à la Règle 95 et verra ses réservations annulées comme le prévoit la Règle 105, Refus de transport.
5. Un refus d'embarquement directement attribuable à un retard ou à une annulation antérieur(e) dû(e) à des situations indépendantes de la volonté du transporteur est considéré comme étant également dû(e) à des situations indépendantes de la volonté du transporteur

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation antérieur(e).

6. Pour les itinéraires intérieurs, indépendamment du traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer des dispositions telles que celles qui sont énoncées dans la règle 120(C)(6), Responsabilité - transport intérieur, retard du passager.

C. Situations indépendantes de la volonté du transporteur

1. Les situations qui échappent au contrôle du transporteur comprennent, sans s'y limiter, les suivantes :
  - a) la guerre ou l'instabilité politique ;
  - b) des actes illégaux ou de sabotage ;
  - c) les conditions météorologiques ou les catastrophes naturelles qui rendent impossible l'exploitation de l'aéronef en toute sécurité ;
  - d) les instructions du contrôle du trafic aérien ;
  - e) un NOTAM, (Avis aux aviateurs) tel que défini au paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien* ;
  - f) une menace pour la sécurité ;
  - g) les questions relatives à l'exploitation des aéroports ;
  - h) une urgence médicale ;
  - i) une collision avec la faune sauvage ;
  - j) une interruption de travail au sein du transporteur ou chez un prestataire de services essentiels comme un aéroport ou un prestataire de services de navigation aérienne ;
  - k) un défaut de fabrication d'un aéronef qui réduit la sécurité des passagers et qui a été identifié par le fabricant de l'aéronef concerné ou par une autorité compétente ; et

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- l) un ordre ou une instruction d'un fonctionnaire d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'une personne responsable de la sécurité de l'aéroport.

D. Communication avec les passagers - Refus d'embarquement - Hors du contrôle du transporteur

1. Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 97, Communication d'informations - annulation, retard, retard au tarmac ou refus d'embarquement.

E. Dispositions alternatives - Refus d'embarquement hors du contrôle du transporteur

1. S'il y a refus d'embarquement en raison de situations indépendantes de la volonté du transporteur, ce dernier fournira gratuitement d'autres arrangements de voyage afin que les passagers puissent compléter leur itinéraire dès que possible :

Petit transporteur APPR :

- a) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par le transporteur initial ou par un transporteur avec lequel le transporteur initial a conclu un accord commercial, qui emprunte une route aérienne raisonnable entre l'aéroport où se trouve le passager et la destination indiquée sur le billet initial du passager et qui part 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, l'arrangement de voyage alternatif doit fournir des services comparables à ceux du billet original, y compris le fait que le transporteur fasse tous les efforts raisonnables pour maintenir l'attribution de sièges accessibles et tout autre arrangement lié à l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Remboursement des services supplémentaires

3. Le transporteur remboursera le coût de tous les services supplémentaires achetés en rapport avec le billet original du passager lorsque le passager se verra proposer d'autres arrangements de voyage, si :
  - (a) le passager n'a pas bénéficié de ces services ; ou,
  - (b) le passager a payé ces services une deuxième fois.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

## Classe de service supérieure

4. Si une classe de service supérieure à celle prévue sur le billet original du passager est réservée, le transporteur ne demandera pas de paiement supplémentaire au passager.

## Classe de service inférieure

5. Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient une classe de service inférieure à celle du billet original, le transporteur remboursera la différence du coût de la partie applicable du billet.

## Méthode utilisée pour le remboursement

6. Les remboursements en vertu de la présente section seront effectués conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, seront versés à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire, et seront versés selon la méthode utilisée pour le paiement initial, sauf si :

(a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur monétaire du billet original ou du service supplémentaire, et de la possibilité d'un remboursement par la méthode utilisée pour le paiement original ;

(b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas ; et,

(c) la personne confirme, par écrit, que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial et que la personne a choisi de recevoir le remboursement sous une autre forme (par exemple, un crédit de voyage).

## Date limite de remboursement

7. Si un remboursement doit être effectué en vertu de la présente règle, il sera effectué dans les 30 jours suivant la perturbation du vol.

## Remboursements

8. Sous réserve des dispositions spécifiques des règles tarifaires et conformément à toute RÈGLE applicable du présent tarif, le montant à rembourser ou à confisquer sera basé sur la remise de la partie inutilisée du billet du passager. Si un remboursement est autorisé, les dispositions suivantes s'appliquent :

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- e) Si aucune partie du billet n'est utilisée, un montant égal au(x) tarif(s) et aux frais payés sera remboursé.
- f) Si une partie du billet est utilisée, le remboursement sera égal à la différence entre le prix payé et le transport utilisé, comme suit :
  - iii. Tarifs aller simple - un montant égal au tarif de vente aller simple comparable le plus bas applicable à la (aux) classe(s) de réservation sur le billet, du point de terminaison à la destination nommée sur le billet ou au point à partir duquel le transport doit être repris ;
  - iv. Tarifs pour les voyages aller-retour, les voyages en cercle et les voyages open jaw - Non applicable car tous les tarifs sont des tarifs aller simple.
  - iv. Si aucun tarif du type de celui payé par le passager n'est publié entre le point de terminaison et la destination ou le point à partir duquel le transport doit être repris, le remboursement est égal à la proportion du tarif normal en classe économique (Y) publié entre le point de terminaison et la destination ou le point à partir duquel le transport doit être repris, qui était applicable au tarif initial.
- g) En cas de remboursement au titre du RÈGLE 95 ou 96, selon le cas, le montant égal aux frais payés sera remboursé.
- h) Le remboursement se fera selon la forme originale de paiement, sauf lorsqu'un bon de crédit de voyage futur est émis.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

RÈGLE 96 : REFUS D'EMBARQUEMENT - SOUS LE CONTRÔLE DU TRANSPORTEUR ET SOUS LE CONTRÔLE DU TRANSPORTEUR MAIS NÉCESSAIRE POUR DES RAISONS DE SÉCURITÉ

A. Applicabilité

1. Cette règle s'applique à tous les passagers, quel que soit le type de tarif sur lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
2. Cette règle s'applique à l'égard d'un transporteur lorsqu'il y a un refus d'embarquement en raison d'une situation qui est sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais qui est nécessaire pour la sécurité. Le paragraphe (G) ne s'applique que si le refus d'embarquement est sous le contrôle du transporteur et n'est pas nécessaire pour des raisons de sécurité.
3. Cette Règle ne s'applique pas dans le cas d'un refus de transporter un passager pour, par exemple, des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou lorsque le passager n'a pas respecté les règles ou les instructions du transporteur, qu'il possède des documents de voyage inappropriés ou qu'il n'a pas respecté les délais d'enregistrement ou les heures limites d'ouverture des portes. Voir la règle 105, Refus de transport, pour connaître les politiques du transporteur à cet égard.

B. Général

1. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire et selon l'horaire prévu ; toutefois, les heures de vol ne sont pas garanties.
2. Les documents personnalisés, tels qu'un billet/itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui correspondent à la réservation détenue par le passager font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
3. Le passager titulaire d'une réservation confirmée et munie d'un billet doit se présenter au transport conformément au présent tarif après s'être entièrement conformé aux exigences applicables du transporteur en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement dans les délais prévus à la règle 40.
4. Un refus d'embarquement directement attribuable à un retard ou à une annulation antérieur(e) qui relève du contrôle du transporteur mais qui est nécessaire à des fins de sécurité, est considéré comme relevant également du contrôle du transporteur mais

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

nécessaire à des fins de sécurité si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation antérieur(e) du vol.

5. Le passager qui tente de s'enregistrer après l'heure limite d'enregistrement du transporteur ou qui se présente à la zone d'embarquement après l'heure limite d'embarquement du transporteur, comme le prévoit la Règle 40(E), Limites de temps d'enregistrement, ne sera pas pris en considération conformément à la Règle 96 et verra ses réservations annulées comme le prévoit la Règle 105, Refus de transport.
  6. Pour les itinéraires intérieurs, indépendamment du traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer des dispositions comme celles qui sont énoncées dans la règle 120(C)(6), Responsabilité - transport intérieur, retard du passager.
- C. Refus d'embarquement - Sous le contrôle du transporteur et Sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité - Demande de volontaires
7. Dans les cas de refus d'embarquement qui relèvent du contrôle du transporteur et qui relèvent du contrôle du transporteur mais qui sont nécessaires à des fins de sécurité, le transporteur ne refusera pas l'embarquement à un passager à moins d'avoir demandé à tous les passagers s'ils sont prêts à céder leur siège. À cet effet, le transporteur fera une annonce et demandera à des volontaires de céder leur siège parmi les passagers confirmés. En même temps, le transporteur annoncera le type d'avantages auxquels les passagers auront droit s'ils renoncent volontairement à leur siège. Le transporteur informera tout passager qui manifeste son intérêt à céder son siège du montant de l'indemnisation qu'il pourrait recevoir en vertu de l'alinéa (G)(1) en cas de refus d'embarquement.
  8. Les tentatives de recherche de volontaires peuvent avoir lieu dans les zones d'enregistrement ou d'embarquement. Le transporteur peut également chercher des volontaires avant l'arrivée du passager à l'aéroport. Le transporteur continuera à faire cette demande aux passagers jusqu'à ce qu'il obtienne suffisamment de volontaires pour empêcher un refus d'embarquement ou jusqu'à ce qu'il détermine qu'il n'a pas, malgré tous ses efforts, suffisamment de volontaires.
2. Si le transporteur offre un avantage en échange d'un passager qui renonce volontairement à son siège conformément au paragraphe (1) (ci-dessus) et que le passager accepte l'offre, ou s'ils négocient un avantage acceptable pour les deux parties, le transporteur fournira au passager une confirmation écrite de cet avantage avant le départ du vol. Un passager qui renonce volontairement à son siège n'est pas considéré comme un passager ayant fait l'objet d'un refus d'embarquement par le transporteur et, à ce titre, n'a pas droit à une indemnisation en vertu du point (G).

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

### Passager à bord d'un avion

4. Le transporteur ne refusera pas l'embarquement à un passager qui est déjà à bord de l'aéronef, sauf si le refus d'embarquement est nécessaire pour des raisons de sécurité. Toutefois, les passagers peuvent toujours choisir de renoncer volontairement à leur siège s'ils sont déjà à bord de l'aéronef en échange d'avantages convenus avec le transporteur.

### Priorité à l'embarquement

5. Si le refus d'embarquement est nécessaire, le transporteur donnera la priorité d'embarquement aux passagers dans l'ordre suivant :
  - a) les personnes handicapées et tout accompagnateur ou animal d'assistance ;
  - b) passager voyageant en raison du décès ou de la maladie d'un membre de la famille du passager ;
  - c) les passagers pour lesquels, de l'avis même du transporteur, le fait de ne pas voyager entraînerait de graves difficultés et/ou les passagers âgés ;
  - d) les passagers qui se sont vu refuser l'embarquement auparavant ;
  - e) les passagers détenteurs d'un billet plein tarif ;
  - f) les passagers voyageant en groupe, y compris le chef d'excursion du groupe ;
  - g) tous les autres passagers ayant des réservations confirmées et munies de billets seront logés dans l'ordre dans lequel ils se sont présentés à l'enregistrement.

### D. Communication avec les passagers - Refus d'embarquement - Sous le contrôle du transporteur et Sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité

1. Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 97, Communication d'informations - annulation, retard, retard au tarmac ou refus d'embarquement.

### E. Dispositions alternatives - Refus d'embarquement - Sous le contrôle du transporteur et Sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité

2. Dans le cas d'un refus d'embarquement pour des situations qui relèvent du contrôle du transporteur ou qui relèvent du contrôle du transporteur mais qui sont nécessaires à des fins

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

de sécurité, le transporteur fournira à chaque passager, sans frais, les arrangements de voyage alternatifs suivants afin de s'assurer que le passager complète son itinéraire dès que possible :

#### **APPR pour les petits transporteurs**

une réservation confirmée pour le prochain vol disponible qui est exploité par le transporteur initial ou un transporteur avec lequel le transporteur initial a conclu un accord commercial, et qui emprunte toute route aérienne raisonnable entre l'aéroport où se trouve le passager et la destination indiquée sur le billet initial du passager.

#### **Remboursement**

3. Si les autres arrangements de voyage offerts conformément à (F)(1) ne répondent pas aux besoins de voyage du passager, le transporteur doit
  - a. dans le cas où le passager ne se trouve plus au point d'origine indiqué sur le billet original et que le voyage n'a plus de raison d'être en raison du refus d'embarquement, rembourser le billet, conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, et fournir au passager, sans frais, une réservation confirmée pour un vol vers ce point d'origine qui répond aux besoins de voyage du passager ; et
  - b. dans tout autre cas, rembourser la partie non utilisée du billet. Le montant du remboursement sera calculé conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires.

#### **Services comparables**

4. Dans la mesure du possible, l'arrangement de voyage alternatif doit fournir des services comparables à ceux du billet original, y compris le fait que le transporteur fasse tous les efforts raisonnables pour maintenir l'attribution de sièges accessibles et tout autre aménagement lié à l'accessibilité pour les personnes handicapées.

#### **Remboursement des services supplémentaires**

5. Le transporteur remboursera le coût de tous les services supplémentaires achetés en rapport avec le billet original du passager lorsque le passager se verra proposer d'autres arrangements de voyage, si :

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

le passager n'a pas bénéficié de ces services sur le vol de remplacement ; ou

le passager a payé pour ces services une deuxième fois.

#### **Classe de service supérieure**

6. Si les arrangements de voyage alternatifs visés au paragraphe (1) ci-dessus prévoient une classe de service supérieure à celle du billet original, le transporteur ne demandera pas de paiement supplémentaire.

#### **Classe de service inférieure**

7. Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient une classe de service inférieure à celle du billet original, le transporteur remboursera la différence du coût de la partie applicable du billet.

#### **Méthode utilisée pour le remboursement**

8. Les remboursements en vertu de la présente section seront effectués conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, et seront versés à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire, et seront payés selon la méthode utilisée pour le paiement initial, sauf si :

(a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur monétaire du billet original ou du service supplémentaire, et de la possibilité d'un remboursement par la méthode utilisée pour le paiement original ;

(b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas ; et,

(c) la personne confirme, par écrit, que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial et que la personne a choisi de recevoir le remboursement sous une autre forme (par exemple, un crédit de voyage).

#### **Date limite de remboursement**

9. Lorsqu'un remboursement doit être effectué en vertu de cette règle, il sera effectué dans les 30 jours suivant la perturbation du vol.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

F. Normes de traitement - Refus d'embarquement - Sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis à des fins de sécurité

1. Avant qu'un passager n'embarque sur le vol réservé en tant qu'arrangement de voyage alternatif conformément à (E)(1), le transporteur lui fournira gratuitement le traitement suivant :
  - a) de la nourriture et des boissons en quantités raisonnables, compte tenu de la durée de l'attente, de l'heure de la journée et de l'endroit où se trouve le passager ; et
  - b) l'accès à un moyen de communication.

Hébergement

2. Si le transporteur s'attend à ce que le passager doive attendre pendant la nuit un vol réservé dans le cadre d'arrangements de voyage alternatifs, le transporteur aérien doit offrir gratuitement un hôtel ou un autre logement comparable qui est raisonnable par rapport à l'endroit où se trouve le passager, ainsi que le transport vers l'hôtel ou un autre logement et le retour à l'aéroport.

Refuser ou limiter le traitement

3. Le transporteur peut limiter ou refuser de fournir un traitement standard visé aux points (1) et (2) ci-dessus, si la fourniture de ce traitement risque de retarder davantage le passager.

G. Compensation - Refus d'embarquement - Sous le contrôle du transporteur et non requis pour des raisons de sécurité

1. L'indemnisation n'est due que lorsque le refus d'embarquement relève du contrôle du transporteur et n'est pas nécessaire pour des raisons de sécurité.

Indemnisation pour refus d'embarquement

2. En cas de refus d'embarquement qui relève du contrôle du transporteur, ce dernier versera au passager concerné les indemnités suivantes pour les inconvénients subis :
  - a) 900 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de moins de six heures ;
  - b) 1 800 \$, si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures ; et

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

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

#### Paielement

3. Le transporteur fournit l'indemnisation au passager dès que cela est possible du point de vue opérationnel, mais au plus tard 48 heures après le refus d'embarquement.

#### Heure d'arrivée estimée

4. Si l'indemnité est versée avant l'arrivée du vol réservé dans le cadre des arrangements de voyage alternatifs pris conformément au point (E)(1) ci-dessus, à la destination indiquée sur leur billet, cette indemnité sera basée sur l'heure d'arrivée prévue du vol.

#### Confirmation écrite

5. S'il n'est pas possible de fournir l'indemnisation avant l'heure d'embarquement du vol réservé dans le cadre des arrangements de voyage alternatifs pris conformément au point (E)(1) ci-dessus, le transporteur fournira au passager une confirmation écrite du montant de l'indemnisation qui est due.

#### Réglage

6. Si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur son billet original est postérieure à l'heure d'arrivée prévue au moment où l'indemnisation a été payée ou confirmée par écrit et que le montant qui a été payé ou confirmé ne correspond plus au montant dû conformément au (2), le transporteur ajustera le montant de l'indemnisation.

#### Indemnisation des inconvénients

7. Si le transporteur est tenu, en vertu du paragraphe (2) ci-dessus, d'offrir une indemnisation à un passager pour un refus d'embarquement, le transporteur l'offrira sous forme d'argent (c'est-à-dire en espèces, par chèque ou par virement bancaire). Toutefois, l'indemnisation peut être offerte sous une autre forme (par exemple, sous forme de bons) si :
- a) la rémunération sous l'autre forme a une valeur monétaire supérieure à la valeur monétaire minimale de la rémunération exigée par l'APPR ;

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- b) le passager a été informé par écrit de la valeur monétaire de l'autre forme d'indemnisation ;
- c) l'autre forme d'indemnisation n'expire pas ; et
- d) le passager confirme par écrit qu'il a été informé de son droit à recevoir une indemnisation monétaire et qu'il a choisi l'autre forme d'indemnisation.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 97 - COMMUNICATION D'INFORMATIONS - ANNULATION, RETARD, RETARD AU T TARMAC, OU REFUS D'EMBARQUER**

## A. Général

1. Dans les cas où l'un des éléments suivants s'applique :
  - a) Règle 90, Retard ou annulation - hors du contrôle du transporteur,
  - b) Règle 91, Retard ou annulation - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire pour des raisons de sécurité,
  - c) Règle 92, délai Tarmac,
  - d) Règle 95, Refus d'embarquement - hors du contrôle du transporteur, ou
  - e) Règle 96, Refus d'embarquement - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire pour des raisons de sécurité,

conformément aux dispositions de l'APPR, le transporteur fournira les informations suivantes aux passagers concernés :

- (i) la raison du retard, de l'annulation ou du refus d'embarquement ;
  - (ii) l'indemnisation à laquelle le passager peut prétendre pour le désagrément subi ;
  - (iii) la norme de traitement des passagers, le cas échéant ; et
  - (iv) les recours possibles contre le transporteur, y compris leur recours à l'Office.
2. En cas de retard, le transporteur communiquera des mises à jour de la situation toutes les 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ du vol soit fixée ou que d'autres dispositions aient été prises pour le passager concerné.
3. Le transporteur communiquera les nouvelles informations aux passagers dès que possible.
4. Les informations du paragraphe (1) ci-dessus seront fournies au moyen d'annonces sonores. Des annonces visibles seront fournies sur demande.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

5. Les informations du paragraphe (1) ci-dessus seront également fournies au passager en utilisant la méthode de communication disponible que le passager a indiqué préférer, y compris une méthode compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes handicapées.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 98 - IRRÉGULARITÉS DU CALENDRIER**

## A) Horaires

Les heures indiquées dans les horaires ou ailleurs sont approximatives et non garanties, et ne font pas partie du contrat de transport. Les horaires peuvent être modifiés sans préavis et le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les correspondances. Le transporteur ne sera pas responsable des erreurs ou omissions dans les horaires ou autres représentations des horaires. Aucun employé, agent ou représentant du transporteur n'est autorisé à lier le transporteur quant aux dates ou heures de départ ou d'arrivée ou quant à l'exploitation d'un vol.

## (B) Annulations

(1) Le transporteur peut, sans préavis, substituer d'autres transporteurs ou aéronefs et, le cas échéant, modifier, ajouter et/ou supprimer des escales figurant dans l'horaire.

(2) Le transporteur peut, sans préavis, annuler, mettre fin, détourner, reporter ou retarder tout vol ou le droit de transport ultérieur ou la réservation d'installations de trafic et déterminer si un départ ou un atterrissage doit être effectué, sans aucune responsabilité, sauf celle de rembourser, conformément au *Règlement sur la protection des passagers aériens* et aux tarifs du transporteur, les frais de transport et de bagages pour toute partie inutilisée du billet, s'il est souhaitable de le faire :

- a) En raison d'un fait indépendant de sa volonté (y compris, mais sans s'y limiter, les conditions météorologiques, les cas de force majeure, les grèves, les émeutes, les troubles civils, les embargos, les guerres, les hostilités, les perturbations ou les conditions internationales imprévues), réel, menaçant ou annoncé, ou en raison d'un retard, d'une demande, de conditions, de circonstances ou d'exigences dus, directement ou indirectement, à un tel fait ;
- b) En raison de tout fait non prévu, anticipé ou prédit ;
- c) En raison de toute réglementation, demande ou exigence gouvernementale ;  
ou
- d) En raison de la pénurie de main-d'œuvre, de combustible ou d'installations, ou d'autres difficultés liées au travail des autres.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**(3)** Le transporteur annulera le droit ou le droit ultérieur au transport du passager et de ses bagages si le passager, après avoir été mis en demeure par le transporteur, refuse de payer le prix ou la partie du prix ainsi exigé, ou de payer toute redevance ainsi exigée et évaluable à l'égard des bagages du passager, sans être tenu responsable de ce fait, sauf pour le remboursement, conformément aux dispositions applicables du *Règlement sur la protection des passagers aériens* et du présent tarif, de la partie inutilisée du prix et de la ou des redevances de bagages précédemment payés, le cas échéant.

Small Airlines	
Length of delay	Amount (CAD)
3-6 hours	\$125
6-9 hours	\$250
9+ hours	\$500

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

## RÈGLE 105 : REFUS DE TRANSPORT

### Définitions

#### 1. Aux fins de la règle 105 :

Par "**force majeure**", on entend toute circonstance imprévisible indépendante de la volonté du transporteur, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toute la diligence requise avait été exercée, y compris, mais sans s'y limiter, les conditions météorologiques et géologiques, les cas de force majeure, les pandémies, les grèves, les émeutes, les troubles civils, les embargos, les guerres, les hostilités, les perturbations, les conditions internationales non réglées, la pénurie de carburant ou d'installations, ou les conflits de travail, qu'ils soient réels, menaçants ou déclarés.

#### A. Applicabilité

1. Le refus de transporter un passager ne se produit que dans les cas où le transporteur assure un vol sur lequel le passager a une réservation confirmée, mais que ce passager n'est pas autorisé à poursuivre son voyage sur ce vol pour les raisons indiquées dans les paragraphes ci-dessous. Le refus de transport peut se produire au début de tout voyage ou pendant que le passager est en route vers sa destination.
2. Le retard du vol, l'annulation du vol et le refus d'embarquement ne constituent pas une situation de refus de transport.

#### B. Refus de transport - Retrait d'un passager

1. Le transporteur refusera de transporter ou fera sortir tout passager à tout moment, pour l'une des raisons suivantes :

##### a) Demandes et réglementations gouvernementales et cas de force majeure

Chaque fois qu'il est nécessaire ou souhaitable de le faire pour :

- (i) se conformer à toute réglementation gouvernementale ;
- (ii) se conformer à toute demande gouvernementale de transport d'urgence ;  
ou,
- (iii) s'adresser les circonstances liées à une force majeure.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

b) Recherche de passagers et de biens

Lorsque le passager refuse d'autoriser une fouille de sa personne ou de ses biens à la recherche d'explosifs ou d'armes ou d'articles dissimulés, interdits, mortels ou dangereux.

b) Preuve d'identité/de l'âge

Lorsque le passager refuse une demande de présentation d'une pièce d'identité émise par le gouvernement pour prouver son identité.

1. Applicable uniquement aux voyages au Canada :

*REMARQUE : Le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en le regardant, et en particulier tout son visage, pour déterminer s'il semble avoir 18 ans ou plus.*

*Le transporteur est également tenu de contrôler chaque passager qui semble être âgé de 18 ans ou plus en comparant le passager, et en particulier l'ensemble de son visage, à une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement qui indique le nom, la date de naissance et le sexe du passager ; ou à deux pièces d'identité (sans photo) délivrées par le gouvernement dont au moins une indique le nom, la date de naissance et le sexe du passager.*

2. Applicable uniquement aux voyages en provenance du Canada :

*REMARQUE : Le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en le regardant, et en particulier tout le visage du passager, pour déterminer s'il semble avoir 18 ans ou plus.*

*Le transporteur est également tenu de contrôler chaque passager qui semble être âgé de 18 ans ou plus en comparant le passager, et en particulier l'ensemble de son visage, à une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement indiquant le nom, la date de naissance et le sexe du passager.*

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

## d) Immigration ou autres considérations similaires

Lorsque le passager doit voyager à travers une frontière internationale, si :

- (i) Les documents de voyage du passager ne sont pas en règle ;
- (ii) D'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 toute raison, y compris, mais sans s'y limiter, des considérations de santé publique ; ou,
- (iii) Pour une raison quelconque, l'embarquement, le transit ou l'entrée du passager dans un pays à partir duquel, à travers lequel ou vers lequel le passager souhaite être transporté serait illégal ou ne serait pas autorisé.

## e) Défaut de se conformer aux règles et règlements du transporteur

Lorsque le passager omet ou refuse de se conformer aux règles et règlements du transporteur tels qu'énoncés dans le présent tarif.

## f) État du passager

1. Lorsque les actions ou l'inaction du passager donnent au transporteur un motif raisonnable de croire que son état mental, intellectuel ou physique est tel qu'il est incapable de prendre soin de lui-même sans assistance ou traitement médical en cours de route, sauf si :
  - a) le passager est accompagné d'une personne de soutien qui sera chargée de répondre aux besoins du passager en cours de route, comme l'aider à manger, à utiliser les toilettes ou à administrer des médicaments, ce qui dépasse la gamme des services normalement offerts par le transporteur ; et,
  - b) le passager satisfait aux exigences de la règle 69(B), Acceptation au transport ; de la règle 70(B), Acceptation au transport ; ou de la règle 71(B), Acceptation au transport.

**Exception** : *Le transporteur acceptera la détermination faite par une personne handicapée ou en son nom quant à son autonomie, sauf si le fait d'accepter cette personne risque de compromettre la sécurité, la santé publique ou la sûreté publique, conformément à la règle 69(B), Acceptation au transport ; à la règle 70(B), Acceptation au transport ; ou à la règle 71(B), Acceptation au transport.*

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**Remarque :** *si le passager est accompagné d'une personne de soutien et que le passager se voit refuser le transport, la personne de soutien se verra également refuser le transport et les deux personnes seront évacuées de l'avion ensemble.*

2. Lorsque le passager est atteint d'une maladie contagieuse.
3. Lorsque le passager dégage une odeur nauséabonde.

### **Autorisation médicale**

3. Lorsque le transporteur détermine, de bonne foi et en usant de son pouvoir discrétionnaire raisonnable, que l'état médical ou physique d'un passager comporte un danger ou un risque inhabituel pour lui-même ou pour d'autres personnes (y compris, dans le cas des femmes enceintes, les enfants à naître) ou pour les biens, le transporteur peut exiger que le passager fournisse un certificat médical qui pourra ensuite être évalué par le propre médecin du transporteur comme condition de l'acceptation du passager pour un voyage ultérieur. Le transporteur peut refuser de transporter la personne qui présente un tel danger ou risque.

#### **Note : Passagères enceintes :**

- a) Une future mère dont la grossesse ne présente aucune complication peut voyager sur les vols de la compagnie jusqu'à 36 semaines 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 estimée 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 de fournir une escorte appropriée
- Lorsque le passager a besoin d'une escorte en raison d'un état de santé mentale et qu'il est pris en charge par un établissement psychiatrique ou sous la garde du personnel chargé de l'application de la loi ou d'une autre autorité responsable et que les dispositions nécessaires n'ont pas été prises avec le transporteur avant le départ du vol.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

Toutefois, le transporteur acceptera les passagers escortés dans les conditions suivantes lorsque le passager souffre de troubles mentaux et qu'il est pris en charge par un établissement psychiatrique ou sous la garde du personnel chargé de l'application de la loi ou d'une autre autorité responsable :

- (i) L'autorité médicale fournit l'assurance, par écrit, qu'une personne accompagnée souffrant de troubles mentaux peut être transportée en toute sécurité.
- (ii) Un seul passager accompagné est autorisé sur un vol.
- (iii) La demande de transport est faite au moins 48 heures avant le départ prévu.
- (iv) L'acceptation s'applique au transport sur les vols commercialisés et exploités par Canada Jetlines uniquement.
- (v) L'escorte doit accompagner le passager escorté à tout moment.
- (vi) Le passager placé sous la garde des forces de l'ordre ou d'une autre autorité responsable doit être menotté.

#### C. Comportement du passager - Refus de transport - Comportement interdit et sanctions

##### 1. Comportement interdit

Sans limiter la généralité des dispositions précédentes, ce qui suit constitue une conduite interdite lorsqu'il peut être nécessaire, à la discrétion raisonnable du transporteur, de prendre des mesures pour assurer le confort physique ou la sécurité de la personne, des autres passagers et des employés du transporteur ; la sécurité de l'aéronef ; l'exécution sans entrave des tâches des membres de l'équipage à bord de l'aéronef ; ou des opérations de vol sûres et adéquates :

- a) La personne, selon le jugement raisonnable d'un employé responsable du transporteur, est sous l'influence de l'alcool ou de drogues (sauf un patient sous soins médicaux).
- b) Le comportement ou l'état de la personne est ou a été connu comme étant abusif, offensant, menaçant, intimidant, violent ou autrement désordonné, et, selon le jugement raisonnable d'un employé responsable du transporteur, il est possible que la personne perturbe ou compromette gravement le confort physique ou la sécurité des autres passagers ou des employés du transporteur, interfère avec un membre de l'équipage dans l'exercice de ses fonctions ou présente autrement un risque pour la sécurité de l'aéronef, des personnes ou des biens.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- c) Le comportement de la personne qui crée un danger ou un risque de présenter un risque pour la sécurité de l'aéronef, des personnes (y compris les voyages impliquant des passagères enceintes ou des enfants à naître) ou des biens.
- d) La personne n'observe pas les instructions de l'équipage de l'aéronef, y compris les instructions de cesser toute conduite interdite.
- e) La personne ne peut pas ou ne veut pas s'asseoir à la place qui lui a été attribuée en bouclant sa ceinture de sécurité.
- f) La personne fume ou tente de fumer dans l'avion.
- g) La personne utilise ou continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou un autre appareil électronique à bord de l'aéronef après avoir été avisée de cesser cette utilisation par un membre de l'équipage.
- h) La personne est pieds nus.
- i) La personne est habillée de manière inappropriée.
- j) La personne possède un article interdit ou une ou plusieurs armes dissimulées ou non. Toutefois, le transporteur transportera les membres des forces de l'ordre ou des forces armées qui répondent aux qualifications et aux conditions établies par les règlements gouvernementaux.
- k) La personne a résisté ou on peut raisonnablement penser qu'elle est capable de résister aux escortes.

## 2. Réponse du transporteur aux comportements interdits

Lorsque, dans l'exercice de son pouvoir discrétionnaire raisonnable, le transporteur décide que le passager a adopté la conduite interdite décrite ci-dessus, le transporteur peut imposer toute combinaison des sanctions suivantes :

- a) Enlèvement du passager à tout moment.
- b) Probation : À tout moment, le transporteur peut stipuler que le passager doit respecter certaines conditions de probation, comme ne pas adopter une conduite interdite, pour que le transporteur puisse assurer le transport du passager. Ces conditions de probation peuvent

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

être imposées pour toute période de temps qui, dans l'exercice de la discrétion raisonnable du transporteur, est nécessaire pour assurer que le passager continue d'éviter la conduite interdite.

- c) Refus de transporter le passager : La durée de ce refus de transport peut aller d'un refus unique à une période plus longue déterminée à la discrétion raisonnable du transporteur à la lumière des circonstances. Ce refus sera d'une durée adaptée à la nature du comportement interdit et jusqu'à ce que le transporteur soit convaincu que le passager ne constitue plus une menace pour la sécurité des autres passagers, de l'équipage ou de l'aéronef ou pour le confort des autres passagers ou de l'équipage, pour l'exécution sans entrave des tâches des membres de l'équipage à bord de l'aéronef ou pour des opérations de vol sûres et adéquates.
- d) Les comportements suivants entraîneront automatiquement un refus de transport :
- (i) La personne continue d'interférer avec l'exécution des tâches d'un membre de l'équipage malgré les avertissements verbaux de l'équipage de cesser ce comportement.
  - (ii) La personne blesse un membre de l'équipage ou un autre passager ou soumet un membre de l'équipage ou un autre passager à une menace crédible de blessure.
  - (iii) La personne fait preuve d'un comportement qui nécessite un atterrissage imprévu et/ou l'utilisation de moyens de contrainte tels que des liens et des menottes.
  - (iv) La personne réitère un comportement interdit après avoir reçu un avis de probation tel que mentionné au point (b) ci-dessus.

Ces recours sont sans préjudice des autres droits et recours du transporteur, à savoir la récupération de tout dommage résultant de la conduite interdite ou tel qu'autrement prévu dans les tarifs du transporteur, y compris les recours prévus dans le programme de fidélisation du transporteur ou le dépôt d'accusations criminelles ou légales.

#### D. Recours du passager/limitation de la responsabilité

1. En cas de refus de transporter un passager sur un vol spécifique ou de renvoi d'un passager en cours de route pour toute raison spécifiée dans les paragraphes précédents, la responsabilité du transporteur se limite à la valeur de remboursement de la partie inutilisée du billet du passager par le transporteur qui refuse ou renvoie, le cas échéant et sous réserve de la règle tarifaire applicable, comme prévu dans la section Remboursement général de la RÈGLE 125 - REMBOURSEMENTS.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

Un passager qui fait l'objet d'un refus de transport pour une période indéfinie, ou d'une interdiction d'accès à d'autres transporteurs, ou à qui un avis de probation est signifié, peut fournir à Canada Jetlines, par écrit, les raisons pour lesquelles il ne constitue plus une menace pour la sécurité ou le confort des passagers ou de l'équipage, ou pour la sécurité de l'avion. Ce document peut être envoyé à l'adresse fournie dans l'avis de refus de transport ou l'avis de probation deux (2) semaines avant le vol. Le transporteur répondra au passager dans un délai raisonnable en lui communiquant la décision du transporteur concernant l'interdiction ou la période de probation.

3. Nonobstant le point (1) ci-dessus, les passagers pourront bénéficier de tous les autres droits supplémentaires qu'ils peuvent avoir en vertu du présent tarif ou ailleurs ou de tous les droits légaux que les passagers internationaux peuvent avoir en vertu des conventions internationales (par exemple, la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal) et des traités connexes.
2. Une personne qui fait l'objet d'un refus de transport pour une période donnée ou à laquelle un avis de probation est signifié peut fournir au transporteur, par écrit, les raisons pour lesquelles elle estime ne plus constituer une menace pour la sécurité ou le confort des passagers ou de l'équipage, ou pour la sécurité de l'aéronef. Ce document peut être envoyé à l'adresse indiquée dans l'avis de refus de transport ou l'avis de probation.
3. Le transporteur répondra au passager dans un délai raisonnable en lui fournissant l'évaluation du transporteur quant à la nécessité de maintenir l'interdiction ou la période de probation.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

**RÈGLE 115 : BILLETS****A. Général**

1. Nul n'aura droit au transport sauf sur présentation d'un billet valide. Ce billet doit être au nom de la personne qui le présente, à qui 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 transport qu'entre les points d'origine et de destination et par l'itinéraire désigné sur le billet.
2. Les coupons de vol ne seront honorés 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, qui a été modifié ou qui a été émis de manière incorrecte, n'est pas valable.
4. Les billets ne sont pas transférables, sauf indication contraire dans les règles tarifaires du billet. Le transporteur n'est pas responsable envers le propriétaire d'un billet de l'exécution ou du remboursement de ce billet lorsqu'il est présenté par une autre personne.
5. Les billets ne sont valables pour le voyage que s'ils sont utilisés conformément aux conditions de vente définies dans les règles tarifaires publiées/distribuées par une agence de classement ou dans la réservation.

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

- a) Aucune pénalité 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.

REMARQUE : Si le vol décolle dans les 24 heures suivant la réservation initiale, les règles du tarif normal s'appliquent.

**C. Billet réémis**

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

1. A moins qu'un billet ne soit réémis par le transporteur ou son agent autorisé après paiement intégral des frais applicables, ou qu'un représentant autorisé du transporteur renonce par écrit aux restrictions applicables et/ou que les mêmes commentaires soient appliqués à la réservation, un billet n'est pas valable :
  - 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 temps de séjour ;
  - c) Si le passager ne remplit pas les conditions de finalité ou de 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 destinée à contourner les règles tarifaires applicables.

#### D. Pratiques interdites

1. Le Transporteur interdit spécifiquement les pratiques communément appelées :

Billetterie dos à dos : combinaison de deux ou plusieurs billets aller-retour bout à bout dans le but de contourner les exigences de séjour minimum ;

- a) Billetterie jetable : utilisation d'un tarif d'excursion aller-retour pour un voyage aller simple ;
- b) Billetterie à partir d'un point situé avant l'origine réelle du ou des passagers ou vers un point situé au-delà de la destination réelle du ou des passagers. Par conséquent, le(s) passager(s) ne doit (doivent) pas acheter un ou plusieurs billets ou utiliser des coupons de vol dans un ou plusieurs billets afin d'obtenir un tarif inférieur à celui qui serait autrement applicable.
- c) Billetterie en double : deux billets identiques pour le même client ; réservation de plusieurs itinéraires 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.

#### E. Ticket invalidé

1. Lorsqu'un billet est invalidé en raison du non-respect par le ou les passagers de l'une des conditions de vente, ou lorsqu'un ou plusieurs billets ont été émis dans le cadre d'une pratique interdite, le Transporteur a le droit, à sa seule discrétion, de :

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

- a) Annuler toute partie restante de l'itinéraire du ou des passagers ;
- b) Confisquez les coupons de vol non utilisés ;
- c) refuser d'embarquer le(s) passager(s) ou d'enregistrer les 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 effectivement payé et le tarif le plus bas applicable à l'itinéraire réel du passager.

#### F. Période de validité

1. Sauf dans les cas prévus ci-dessous ou dans les règles tarifaires publiées applicables, un billet sera valable pour le transport pendant 365 jours à compter de la date à laquelle le transport commence au point d'origine désigné sur le billet original ou, si aucune partie du billet n'est utilisée, à compter de la date d'émission du billet original.

#### G. Extension de la validité

1. Si un passager est empêché d'utiliser le billet ou une partie du billet pendant la période de validité en raison d'un manque de place ou de l'annulation d'un 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, d'un membre de sa famille immédiate ou d'un compagnon de voyage, la validité du billet peut 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 aller simple applicable au transport utilisé. Si aucun transport n'a été utilisé, le remboursement sera intégral.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
18 septembre 2022

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022

## **PARTIE IV - APRÈS LE VOYAGE**

### **RÈGLE 120 : RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR EN CAS DE PERTE, DE DOMMAGE OU DE RETARD DES BAGAGES, DE RETARD DES PASSAGERS OU DE DÉCÈS OU DE BLESSURE CORPORELLE - TRANSPORT INTÉRIEUR**

Applicable au transport uniquement à l'intérieur du Canada, mais excluant les segments intérieurs transportés dans le cadre d'un voyage international.

#### **A. Porteurs successifs**

1. Le transport à effectuer sous un seul billet ou sous un billet émis avec un billet conjoint par plusieurs transporteurs successifs sera considéré comme une opération unique.

#### **B. Lois et dispositions applicables**

Responsabilité en cas de destruction ou de perte, de dommages ou de retard des bagages enregistrés et non enregistrés.

1. Le transporteur est responsable des dommages subis en cas de destruction ou de perte, de détérioration ou de retard des bagages enregistrés et non enregistrés, conformément aux paragraphes suivants :
  - a) Sauf dans les cas prévus ci-dessous, la responsabilité du transporteur est limitée à 1 288 droits de tirage spéciaux (environ 2 350 \$CAD) pour chaque passager en cas de destruction, de perte, de dommage ou de retard des bagages, qu'ils soient enregistrés ou non.
  - b) Sauf si le passager prouve le contraire, les bagages non enregistrés, y compris les articles personnels, sont considérés comme la propriété du passager en possession des bagages au moment de l'embarquement.
  - c) Dans le cas de 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 agents.
  - d) Le transporteur est responsable du dommage subi en cas de destruction, de perte ou d'avarie de bagages enregistrés à la seule condition que l'événement qui a causé la destruction, la perte ou l'avarie ait eu lieu à bord de l'aéronef ou pendant toute période au cours de laquelle les bagages enregistrés étaient à la charge du

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022

transporteur. Toutefois, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte d'un défaut, d'une qualité ou d'un vice inhérent au bagage. En outre, la responsabilité du transporteur pour la destruction, la perte, l'endommagement ou le retard des bagages est soumise aux mêmes conditions, limitations et défenses que celles qui sont énoncées dans la Convention de Montréal dans le contexte du transport international.

**REMARQUE : Pour des raisons de clarté, le transporteur définit le défaut, la qualité ou le vice inhérent du bagage comme suit : entailles, éraflures, courroies 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.**

**NOTE : 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.**

- e) Nonobstant la responsabilité normale du transporteur telle qu'elle est contenue dans la présente règle, la limite de responsabilité sera supprimée pour les réclamations concernant la perte, les dommages ou le retard de livraison des aides à la mobilité, lorsque ces articles ont été acceptés comme bagages enregistrés ou autrement. En cas de perte ou d'endommagement d'une aide à la mobilité, l'indemnisation doit être basée sur le coût de la réparation ou la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité. Voir (3) et (4) ci-dessous.
- f) Nonobstant la responsabilité normale du transporteur telle qu'elle est contenue dans cette règle, la limite de responsabilité sera supprimée pour les réclamations impliquant la blessure ou la mort de chiens d'assistance, d'autres animaux d'assistance. En cas de blessure ou de décès d'un tel animal, l'indemnisation doit être basée sur le coût du traitement ou la valeur de remplacement de l'animal. Voir (5) ci-dessous.
- g) Le transporteur se réserve toutes les défenses et limitations disponibles dans le contexte du transport international en vertu de la Convention de Montréal, y compris, mais sans s'y limiter, la défense de l'article 19 de la Convention de Montréal, et la défense d'exonération de l'article 20 de la Convention de Montréal.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022

Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas dans les cas décrits à l'article 22(5) de la Convention de Montréal.

#### Remboursement des frais de bagages

2. Le transporteur remboursera au passager tous les frais payés pour le transport des bagages qui ont été retardés, endommagés ou perdus.

#### Avis préliminaire - perte de bagages

3. (a) Dans le cas de bagages prétendument manquants, retardés ou endommagés, les dispositions du paragraphe C.5 s'appliquent, sauf que l'avis préliminaire de perte, de retard ou de dommage doit être soumis au transporteur, par écrit, après l'arrivée du vol sur lequel la perte, le retard ou le dommage est censé s'être produit, et avant que le passager ne quitte l'aéroport.

(b) Si la personne ayant droit à la livraison des bagages enregistrés quitte l'aéroport sans fournir de notification préalable conformément au point (a) de la présente règle, elle renonce à tout droit d'engager ou de maintenir une action en justice pour toute perte, tout retard ou tout dommage présumé relatif aux bagages enregistrés pour le vol en question.

#### Aides à la mobilité

##### Petit transporteur Non-ATPDR

4. En cas de perte ou de détérioration de l'aide à la mobilité d'une personne handicapée :
  - a) le transporteur aérien fournira immédiatement et sans frais un remplacement temporaire approprié ;
  - b) si une aide endommagée peut être réparée, en plus du point a) ci-dessus, le transporteur aérien prendra des dispositions, à ses frais, pour que l'aide soit réparée rapidement et de manière adéquate et la rendra au passager dès que possible ;

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022

- c) si une aide endommagée ne peut être réparée ou est perdue et ne peut être retrouvée dans les 96 heures suivant l'arrivée du passager, le transporteur, en plus du point a) ci-dessus, la remplacera par une aide équivalente jugée satisfaisante par le passager, ou remboursera au passager le coût de remplacement de l'aide.

#### Chiens d'assistance et autres animaux d'assistance

5. Si la blessure ou le décès d'un chien d'assistance ou d'un autre animal d'assistance résulte de la faute ou de la négligence du transporteur, ce dernier s'engage à fournir, rapidement et à ses frais, des soins médicaux ou le remplacement du chien d'assistance ou de l'autre animal d'assistance.

#### Responsabilité en cas de retard d'un passager

6. Le transporteur est responsable des dommages occasionnés par un retard dans le transport aérien de passagers, dans les conditions prévues aux paragraphes suivants :
- a) Le transporteur n'est pas responsable s'il prouve que lui-même et ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement être exigées pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de prendre de telles mesures.
- b) Les dommages occasionnés par un retard sont soumis à toute limitation ou défense reconnue par un tribunal compétent en matière de réclamation et également soumis aux conditions, limitations et défenses suivantes établies par le transporteur :

#### Niveaux minimaux de rémunération

- c) Les compagnies aériennes sont tenues de verser aux passagers une compensation pour les retards ou les annulations de vols qui sont de leur ressort et qui ne sont pas liés à la sécurité. Les passagers ont droit à une compensation en fonction de la durée du retard à l'arrivée à leur destination finale :

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022

<b>Small Airlines</b>	
<b>Length of delay</b>	<b>Amount (CAD)</b>
3-6 hours	\$125
6-9 hours	\$250
9+ hours	\$500

- d) La compagnie aérienne assurant le vol concerné devra verser une compensation au moment où le passager est informé du refus d'embarquement. Le montant de l'indemnisation pourra être complété si le retard du passager à l'arrivée 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, la compagnie aérienne sera tenue d'effectuer le paiement dans les 48 heures.
- e) Lorsqu'une compagnie aérienne refuse l'embarquement à un passager, elle doit le replacer gratuitement sur un autre vol, en respectant les mêmes obligations que celles décrites ci-dessous pour les retards et les annulations de vols. 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 le tarmac

- f) Les normes de traitement pour tous les retards sur le tarmac comprennent, au minimum, l'accès à des toilettes en état de marche, une ventilation et un chauffage ou un refroidissement adéquats, de la nourriture et des boissons, et la possibilité de communiquer gratuitement avec des personnes extérieures à l'avion, si possible.

De même, après un retard de trois heures sur le tarmac d'un aéroport canadien, les compagnies aériennes seront tenues de retourner à la porte d'embarquement pour que les passagers puissent débarquer. Toutefois, un avion pourra rester sur le tarmac jusqu'à 45 minutes supplémentaires, s'il est probable qu'il décolle au cours

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022

de cette période et si la compagnie aérienne est en mesure de continuer à offrir les normes de traitement requises.

#### Responsabilité en cas de décès ou de lésion corporelle d'un passager

7. Le transporteur est responsable des dommages compensatoires récupérables subis en cas de décès ou de lésions corporelles d'un passager, conformément aux paragraphes suivants :
  - a) Le transporteur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour les dommages ne dépassant pas 1288 droits de tirage spéciaux pour chaque passager.
  - b) Le transporteur n'est pas responsable des dommages dans la mesure où ils dépassent 1288 droits de tirage spéciaux pour chaque passager si le transporteur prouve que :
    - (i) Ce dommage n'est pas dû à la négligence ou à un autre acte ou omission fautif du transporteur ou de ses préposés ou agents ; ou
    - (ii) Ces dommages sont uniquement dus à la négligence ou à tout autre acte ou omission illicite d'un tiers.
  - c) Le transporteur se réserve toutes les autres défenses et limitations dont il dispose et qui sont reconnues par un tribunal compétent en matière de réclamation.
  - d) A l'égard des tiers, le transporteur se réserve tous les droits de recours contre toute autre personne, y compris, sans limitation, les droits de contribution et d'indemnisation.

Le transporteur convient que, sous réserve de la loi applicable, les dommages compensatoires récupérables pour de telles réclamations peuvent être déterminés par référence aux lois du pays du domicile ou du pays de résidence permanente du passager.

8. En cas de lésions corporelles ou de décès, le transporteur verse une avance s'il estime que cela est nécessaire pour répondre aux besoins économiques immédiats d'un passager et aux difficultés qu'il subit, conformément aux paragraphes suivants :

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022

- a) À moins qu'un différend ne surgisse quant à l'identité de la personne à qui une avance doit être versée, le transporteur effectue sans délai le paiement anticipé au passager, pour un montant ou des montants déterminés par le transporteur à sa seule discrétion. En cas de décès d'un passager, le montant de l'avance ne sera pas inférieur à 1288 droits de tirage spéciaux, qui seront versés à un représentant du plus proche parent du passager habilité à recevoir cette avance, tel que déterminé par le transporteur à sa seule discrétion.
  - b) Le transporteur effectue le paiement anticipé à titre d'avance sur la responsabilité du transporteur en vertu du présent tarif. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité. Le paiement d'une avance doit être compensé ou déduit du paiement de tout règlement ou jugement relatif à une demande d'indemnisation au nom du passager.
  - c) Le transporteur, en effectuant un paiement anticipé pour toute réclamation, ne renonce pas aux droits, défenses ou limitations dont il dispose, et l'acceptation d'un paiement anticipé ne constitue pas une renonciation à toute réclamation, quelle qu'elle soit, par toute personne.
  - d) Le transporteur, en effectuant un paiement anticipé, conserve son droit de demander une contribution ou une indemnité à toute autre personne pour ce paiement, qui ne sera pas considéré comme une contribution volontaire ou un paiement contractuel de la part du transporteur.
9. Le transporteur peut recouvrer un paiement anticipé auprès de toute personne lorsqu'il est prouvé que le transporteur n'est pas responsable du dommage subi par le passager, ou lorsqu'il est prouvé que la personne n'avait pas le droit de recevoir le paiement, ou lorsque et dans la mesure où il est prouvé que la personne qui a reçu le paiement anticipé a causé ou contribué à causer le dommage.
10. En aucun cas, la responsabilité du transporteur ne peut dépasser la perte réelle subie par le passager. Toutes les réclamations sont soumises à la preuve du montant de la perte.
- C. Délais de prescription des réclamations et des actions
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 la destination, ou de la date à laquelle l'aéronef aurait dû arriver, ou de la date à laquelle le transport a cessé.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022

2. Une plainte auprès du transporteur doit être faite par écrit aux bureaux généraux du transporteur dans les sept jours à compter de la date de réception en cas de dommages aux bagages, et dans les 21 jours à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à la disposition du passager, en cas de retard.
3. Les demandes d'indemnisation peuvent être soumises à la preuve du montant de la perte ; il peut être demandé aux passagers de justifier leurs demandes.
4. Aucune action ne peut être intentée en cas de blessure ou de décès d'un passager à moins qu'un avis de réclamation ne soit présenté par écrit aux bureaux généraux du transporteur présumé responsable dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la survenance présumée des événements à l'origine de la réclamation, et le demandeur doit entamer l'action dans un délai d'un (1) an après cette survenance présumée.
5. Aucune action ne peut être intentée en cas de perte, de dommage ou de retard de livraison d'un bien ou d'un bagage, ou pour toute autre réclamation (à l'exception des blessures corporelles ou du décès) découlant du transport ou du défaut de transport d'un passager, d'un bien, à moins qu'un avis de la réclamation ne soit présenté par écrit à un bureau du transporteur présumé responsable, immédiatement et, au plus tard, dans les sept (7) jours suivant la date de réception en cas de dommages et dans les vingt-et-un (21) jours suivant la survenance présumée des événements donnant lieu à la réclamation, et le demandeur doit intenter l'action dans les deux (2) ans suivant cette survenance présumée.
6. Dans la mesure où la loi le permet, et malgré les dispositions du présent tarif, aucune réclamation pour surfacturation n'est valable et aucune action ne peut être engagée à ce sujet plus de deux ans après la date de vente du billet pour le vol en question.

#### D. Avis

1. Le transporteur fournira à chaque passager d'un itinéraire intérieur l'avis écrit suivant :

##### Conseils aux passagers de vols intérieurs sur la responsabilité du transporteur

En ce qui concerne les dommages liés aux bagages, sur les vols intérieurs, les APPR appliquent les mêmes règles et limites de responsabilité que celles de la Convention de Montréal, qui peuvent limiter la responsabilité du transporteur en cas de destruction, de perte ou d'endommagement des bagages, et en cas de retard des bagages.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022

## E. Limitation de la responsabilité

1. Le Transporteur n'est pas responsable, et le passager renonce expressément à toute réclamation pour des dommages aggravés, punitifs, exemplaires ou spéciaux, ou pour tout dommage sans lien de causalité suffisant, résultant de ou lié de quelque manière que ce soit à un acte ou une omission du Transporteur, de ses employés ou agents, que cet acte ou cette omission ait été ou non négligent et que le Transporteur ait eu ou non connaissance que de tels dommages pourraient être encourus.
2. Dans le cas où le transporteur serait autrement responsable de la mort ou de la blessure d'un passager transporté pour le compte d'autrui, survenue au cours des opérations d'embarquement ou de débarquement du vol ou à tout moment pendant que le passager se trouve à bord de l'aéronef, le transporteur se conformera aux dispositions relatives à l'assurance responsabilité civile et à la sécurité des passagers contenues dans le *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58, selon le cas, à condition que cette disposition ne s'applique pas à tout passager dont l'état est tel qu'il comporte un risque ou un danger inhabituel en ce qui concerne les pertes ou les dommages qui n'auraient pas été subis si ce n'était de son âge ou de son état mental ou physique, y compris, dans le cas d'une passagère enceinte, toute blessure, maladie ou incapacité subie par un enfant à naître.
3. L'acceptation pour le transport par le Transporteur d'un passager dont le statut, l'âge ou l'état mental ou physique est tel qu'il comporte un danger ou un risque inhabituel pour lui-même ou, dans le cas d'une passagère enceinte, pour tout enfant à naître (que le Transporteur ait ou non connaissance de ce statut, de cet âge ou de cet état mental ou physique) n'est possible qu'à la condition que
  - (a) le Transporteur ne sera pas responsable de toute perte ou de tout dommage résultant d'une blessure, d'une maladie ou d'une invalidité (ou de toute aggravation ou conséquence de celle-ci, y compris le décès) subie par le passager, si cette perte ou ce dommage n'aurait pas été subi en l'absence de ce statut, de cet âge ou de cette condition mentale ou physique ; et
  - (b) dans le cas d'une passagère enceinte, le transporteur n'est pas responsable des pertes ou dommages résultant de toute blessure, maladie ou invalidité (ou de toute aggravation ou conséquence de celle-ci, y compris le décès) subie par un enfant à naître.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022

**RÈGLE 125 : REMBOURSEMENTS**

## A. Général

1. Le passager doit présenter au transporteur ou à son agent autorisé les coupons de vol inutilisés d'un billet, un itinéraire/reçu, un localisateur de dossier ou un numéro de réservation comme preuve satisfaisante que le passager a des parties inutilisées d'un billet qui sont admissibles à un remboursement.
2. Le transporteur effectuera 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 doit être effectué, le remboursement sera effectué à la personne ainsi désignée. Pour ce faire, l'acheteur doit contacter directement le transporteur.
4. Dans tous les cas où un remboursement est approprié, le transporteur traitera les demandes en temps opportun et remboursera le tarif sous la forme originale de paiement. Le transporteur traitera les demandes de remboursement dans les 15 jours ouvrables pour les achats par carte de crédit et dans les 20 jours ouvrables pour les transactions en espèces ou par chèque.

**Méthode utilisée pour le remboursement**

Conformément à l'APPR, les remboursements seront versés à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire, et seront payés en utilisant la méthode utilisée pour le paiement initial, sauf si :

- (a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur monétaire du billet original ou du service supplémentaire, et de la possibilité d'un remboursement par la méthode utilisée pour le paiement original ;
- (b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas ; et,
- (c) la personne confirme, par écrit, que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial et que la personne a choisi de recevoir le

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022

remboursement sous une autre forme (par exemple, un crédit de voyage).

B. Remboursements involontaires

1. Les remboursements involontaires pour les services supplémentaires achetés ne sont soumis à aucune restriction et le transporteur remboursera la valeur totale du service supplémentaire payé.
2. Délai pour demander un remboursement :
  - a) Le passager doit demander un remboursement avant l'expiration de la validité du billet. Le remboursement des biens et services achetés mais non utilisés est soumis aux règles tarifaires.
  - b) Moyennant des frais de service de 50 \$ CAD plus les taxes applicables, un billet partiellement utilisé peut être remboursé avant l'expiration de la date de validité indiquée sur le billet, sous réserve des règles tarifaires.
  - c) Moyennant des frais de service de 50 \$ CAD plus les taxes applicables, un billet non utilisé peut être remboursé avant l'expiration de la date de validité indiquée sur le billet, sous réserve des règles tarifaires.
3. Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le transporteur remboursera le montant total du tarif et des frais payés, dans le cas d'un :
  - a) retard ou annulation - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire à des fins de sécurité (tel que régi par la règle 91, Retard ou annulation - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire à des fins de sécurité) ; ou,
  - b) refus d'embarquement - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire à des fins de sécurité (tel que régi par la règle 96, Refus d'embarquement - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire à des fins de sécurité) ; ou
4. Si une partie du billet a été utilisée, le transporteur remboursera la partie non utilisée du billet, au prorata du kilométrage dans le cas d'un :

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022

- a) retard ou annulation - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire à des fins de sécurité (tel que régi par la règle 91, Retard ou annulation - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire à des fins de sécurité) ; ou,
- b) refus d'embarquement - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire à des fins de sécurité (tel que régi par la règle 96, Refus d'embarquement - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire à des fins de sécurité) ; ou
- c) le remboursement involontaire des billets doit être effectué dans la devise utilisée pour l'émission du billet. Toutefois, des remboursements en dollars canadiens ou dans une autre devise, si possible, peuvent être effectués à la demande du passager, à condition qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par la réglementation du contrôle des changes du gouvernement local.

#### C. Remboursements volontaires

1. Les remboursements volontaires seront basés sur le tarif applicable au moment de l'émission du billet, et le remboursement sera effectué conformément à toute restriction contenue dans la règle tarifaire applicable.
2. Les remboursements volontaires seront effectués uniquement par le transporteur qui a émis le billet à l'origine ou par son agent autorisé.
3. Si aucune partie d'un billet n'a été utilisée, le remboursement sera le montant total du tarif payé moins les frais d'annulation et/ou les frais de service basés sur le tarif acheté par le passager.
4. Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement sera un montant égal à la différence entre le tarif payé et le tarif applicable pour le voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, moins les frais d'annulation et/ou les frais de service basés sur le tarif acheté par le passager.
5. Le remboursement volontaire des billets doit être effectué dans la devise utilisée pour l'émission du billet. Toutefois, des remboursements en dollars canadiens ou dans une autre devise, si possible, peuvent être effectués à la demande du passager,

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022

à condition qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par la réglementation du contrôle des changes du gouvernement local.

6. Les billets non remboursables peuvent être échangés contre un autre billet jusqu'à un an après la date d'émission du billet, à condition que la réservation soit annulée au plus tard à la première date de voyage figurant sur le billet.

#### C. Remboursements en cas de décès

Lorsque le transport est annulé en raison du décès du passager, d'un membre de sa famille immédiate ou de son compagnon de voyage, le remboursement s'applique comme suit :

1. Les remboursements en cas de décès ne sont pas soumis aux restrictions contenues dans les règles tarifaires applicables.
2. Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le montant du remboursement sera égal au tarif et aux frais payés.
3. Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement sera égal à la différence entre le tarif payé et le tarif applicable pour un voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé et ne sera pas soumis à des frais d'annulation et/ou de service.
4. Les remboursements ne seront effectués que sur présentation du ou des coupons non utilisés et du certificat de décès, ou d'une copie dûment signée par les autorités compétentes (c'est-à-dire celles désignées pour délivrer un certificat de décès par les lois applicables du pays concerné), dans le pays où le décès a eu lieu.
5. En cas de décès du passager, le remboursement sera effectué à la succession du passager.

#### D. Jury Duty

1. Si le passager est appelé à faire partie d'un jury ou est assigné à comparaître, un remboursement intégral sera effectué sur présentation de la convocation du jury ou de l'assignation à comparaître. Aucun autre document ne sera accepté.

#### E. Refus de remboursement

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

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022

2. Pour les billets impliquant un transport international, certains pays limitent la durée du séjour du passager dans un pays donné sans visa ou autre document officiel du gouvernement autorisant le séjour pour une période prolongée. Tant que le passager est en mesure de prouver qu'il a reçu l'autorisation du gouvernement de rester dans le pays ou qu'il quitte le pays sur un autre transporteur ou par un autre moyen de transport, il sera remboursé pour tout coupon non utilisé.

### **RÈGLE 126 : VENTES GROUPEES**

Les dispositions de cette règle remplacent, le cas échéant, les dispositions des règles suivantes :

- RÈGLE 115 - TICKETS
- RÈGLE 40 - RÉSERVATIONS

Les ventes de groupe sont soumises à la disponibilité et aux réductions tarifaires négociées à la discrétion du transporteur.

#### **A. Dépôt**

1. Le paiement est dû 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. 150,00 \$ par passager, non remboursable et non transférable.

#### **B. Billetterie/Paiement final**

1. 30 jours avant le départ, 7 jours après la réservation, ou au moment de la réservation, la date la plus proche étant retenue.

#### **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**

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022

1. Non remboursable une fois le billet émis

E. Modifier les frais

1. 75,00 \$ plus taxes par segment plus la différence de tarif si applicable.

F. Changements de nom

1. 50,00 \$ plus taxes. Les billets partiellement utilisés ne peuvent être modifiés.

G. Réduction de la taille des groupes

1. Sous réserve de disponibilité et d'approbation par le transporteur. Les prix sont également susceptibles d'être modifiés.

H. Franchise de bagages

1. Un (1) sac jusqu'à 50lbs chacun.

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

DATE D'ÉMISSION  
18 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR  
28 août 2022