



## Conditions de transport de Canada Jetlines

### (Règlement sur la protection des passagers aériens – RPPA)

Entrée en vigueur 06 juillet 2023

Engagement en vertu du [Règlement sur la protection des passagers aériens du Canada](#):

Canada Jetlines s'engage à fournir un service de la plus haute qualité à tous nos clients, et il est important de rendre nos engagements de service facilement accessibles pour vous.

Pour nous assurer que nos passagers connaissent leurs droits, nous avons décrit les éléments clés qui comptent le plus pour vous. Veuillez communiquer avec nous si vous avez des questions au 1-866-320-8687.

Si l'embarquement vous est refusé, si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures, ou si vos bagages sont perdus ou endommagés, vous pourriez avoir droit à certains avantages au titre des normes de traitement et d'indemnisation en vertu du [Règlement sur la protection des passagers aériens](#).

[Bagage](#)

[Retards et annulations](#)

[Refus d'embarquement](#)

[Retards sur l'aire de](#)

[trafic](#)

[Sièges pour enfants](#)

[Transport d'instruments de musique Tarifs](#)

[Politiques supplémentaires](#)

## Bagage

Si votre bagage est retardé ou endommagé:

La bonne gestion de votre bagage enregistré et la garantie qu'il arrive avec vous est notre priorité. S'il est retardé, nous ferons de notre mieux pour le livrer dans les 24 heures suivant la réception du bagage. Veuillez communiquer immédiatement avec un représentant à l'aéroport ou à notre centre d'appels au 1-866-320-8687 si vous ne trouvez pas vos bagages enregistrés à votre arrivée.

- Si votre bagage est retardé, endommagé ou perdu, Canada Jetlines vous remboursera les frais que vous avez payés pour l'enregistrement.
- Notre responsabilité envers vous est limitée en cas de la destruction, la perte, le retard ou ledommage aux bagages, à un maximum de 1 288 droits de tirage spéciaux (soit environ 2 350 \$ CA) par passager. Cette limite s'applique à la plupart des itinéraires internationaux, ainsi qu'aux itinéraires intérieurs au Canada.

Vous aurez remboursé des frais intermédiaires raisonnables sur présentation de vos factures, qui doivent être soumis au plus tard 21 jours de la date que votre bagage été mis à votre disposition. Pour soumettre vos factures, veuillez appeler Canada Jetlines au 1-866-320-8687.

Nous n'offrons pas d'option d'assurance pour des valeurs plus élevées; les passagers qui souhaitent le faire doivent contacter un agent d'assurance indépendant avant le voyage.

## Retards et annulations

Remarque: Cette section s'applique uniquement aux vols réguliers opérés par Canada Jetlines.

Si un vol de Canada Jetlines est retardé ou annulé en raison d'un problème imprévu, nous vous tiendrons informé à l'aéroport et à bord de l'avion concerné. **C'est pourquoi il est important de fournir vos coordonnées (courriel et numéro de téléphone), lorsque vous voyagez, au moment de la réservation.**

Basée sur l'information que vous avez fournies, nous vous informions des mises à jour en temps opportun, y inclu la raison du retard ou de l'annulation:

- Dès que nous avons connaissance d'un tel retard ou une telle annulation, et
- Dès que possible lorsque de nouvelles informations sont disponibles.
- Chaques 30 minutes à la porte d'embarquement le jour / heure de départ.

En cas de retard prolongé ou d'annulation

Remarque: Cela s'applique uniquement à Canada Jetlines.

Si vous voyagez sur une autre compagnie aérienne, vous devez contacter directement le transporteur, car l'obligation de fournir une indemnisation et d'autres arrangements de voyage incombe au transporteur qui exploite le vol qui a été retardé ou annulé.

Certains retards et annulations sont sous le contrôle d'une compagnie aérienne, tandis que d'autres, comme ceux causés par des conditions météorologiques extrêmes, des perturbations du trafic aéroportuaire et aérien, ou des raisons de sécurité, sont simplement hors de notre contrôle. N'importe quoi soit la raison du retard ou de l'annulation, si votre vol de Canada Jetlines est retardé ou annulé, nos agents feront tout ce qu'est possible pour vous aider.

Normes de traitement:

Lorsqu'un vol est retardé ou annulé pour des raisons qui relèvent de la décision de Canada Jetlines ou **requis pour la sécurité**, et (i) vous avez été informé du retard ou de l'annulation moins de 12 heures avant l'heure de départ indiquée sur votre billet, et (ii) vous avez attendu deux heures après l'heure de départ indiquée sur votre billet, nous vous offrirons le suivant:

- Nourriture et boissons en quantités raisonnables, compte tenu de la durée de l'attente, de l'heure de la journée et de l'emplacement.
- Accès à un moyen de communication; et
- Hôtel ou hébergement comparable pour les retards de nuit, pour les passagers de l'extérieur de la ville, sous réserve de disponibilité et à une distance raisonnable de l'aéroport, ainsi que le transport à l'hôtel ou à tout autre hébergement (ou résidence), et retour à l'aéroport.

Arrangements alternatifs de voyage :

Si votre vol est retardé que plus de trois heures ou annulé en raison d'une situation hors de notre contrôle, voici comment vos plans de voyage seront accommoder:

- Nous vous réserverons à nouveau sur le prochain vol disponible de Canada Jetlines dans les 48 heures suivant la fin de l'événement qui a causé le retard ou l'annulation; ou
- Nous pouvons également modifier votre retour pour qu'il corresponde à la même durée de séjour si nécessaire.
- Si l'heure de départ de votre nouveau vol est à plus de 3 heures de l'heure de départ initiale et que vous choisissiez de ne plus voyager, vous pouvez demander le remboursement de la partie inutilisée de votre billet.

Si votre vol est retardé de plus de trois heures ou annulé en raison d'une situation sous notre contrôle ou requise pour des raisons de sécurité, voici comment vos plans de voyage seront accommodés :

- Nous vous réserverons à nouveau sur le prochain vol disponible de Canada Jetlines ou sur l'une de nos compagnies aériennes partenaires dans 9 heures suivant votre heure de départ initiale; ou
- Si nous ne pouvons pas le faire, nous vous réacheminons sur n'importe quel transporteur n'importe quel itinéraire aérien qui est raisonnable vers votre destination qui part dans les 48 heures suivant votre heure de départ initiale ; ou
- Si nous ne sommes pas en mesure de fournir une réservation confirmée qui conforme à ce qui précède, nous chercherons à vous réacheminer d'un autre aéroport situé à une distance raisonnable de votre aéroport de départ vers votre destination (le cas échéant). Si votre nouveau départ est d'un tel aéroport, Canada Jetlines organisera votre transport vers cet autre aéroport.
- Nous pouvons également modifier votre retour pour qu'il corresponde à la même durée de séjour si nécessaire.

Si vous refusez les autres arrangements de voyage proposés parce que voyager ne vous servira plus, nous vous rembourserons la partie inutilisée du billet ou, si vous n'êtes pas à votre point d'origine, nous vous rembourserons votre billet et vous fournirons une réservation confirmée à votre point d'origine qui répond à vos besoins.

Veuillez consulter [les règles 90 et 91](#) du tarif pour plus de détails.

#### *Indemnisation: Retard*

Si un retard est sous le contrôle du transporteur, et non pour des raisons de sécurité, et que le passager est informé 14 jours ou moins avant l'heure de départ initiale du vol, l'indemnisation minimale suivante peut s'appliquer:

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

#### *Indemnisation: Annulation*

Si une annulation est sous le contrôle du transporteur, et non pour des raisons de sécurité, et que le passager est informé 14 jours ou moins avant l'heure de départ initiale du vol, l'indemnisation minimale de 125 \$ CAD peut s'appliquer:

- Si vous êtes un passager dont le vol a été annulé ou retardé en raison d'une situation sous le contrôle du transporteur et que vous arrivez à votre destination initiale avec un retard de trois heures ou plus, vous aurez droit à une indemnisation pour les retards et les annulations de la part de Canada Jetlines (sauf si vous êtes informé de l'annulation ou du retard 15 jours avant l'heure de départ prévue).
- L'indemnisation pour les retards et les annulations est calculée en fonction de votre heure d'arrivée à destination et est de 125 \$ CAD (pour les retards à l'arrivée entre 3 et 6 heures), 250 \$ CAD (pour les retards à l'arrivée entre 6 et 9 heures) et 500 \$ CAD (pour les retards à l'arrivée de 9 heures et plus).
- Si vous refusez les autres arrangements de voyage offerts parce que voyager ne vous servira plus et que le retard est sous notre contrôle, vous aurez droit à une indemnisation de 400 \$ CAD.
- Veuillez noter que vous n'avez pas droit à une indemnité de retard ou d'annulation si vous avez déjà reçu une indemnité pour refus d'embarquement, ou si vous avez déjà été payé en vertu d'un autre régime de droits des passagers pour le même événement.

Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires ou déposer une plainte au sujet de nos services, veuillez communiquer avec notre centre d'appels au 1-866-320-8687 ou nous envoyer un courriel au [customercare@jetlines.ca](mailto:customercare@jetlines.ca).

## **Si l'embarquement vous est refusé :**

Remarque: Cette section s'applique aux vols opérés par Canada Jetlines.

Nous n'avons jamais l'intention de vous déranger. En principe, nous ne surréserve pas nos vols, mais en raison d'exigences opérationnelles, parfois nous ne pouvons pas vous accueillir même si vous avez une réservation confirmée.

### *Changement de réservation:*

Si l'embarquement vous est refusé en raison d'une situation indépendante de notre volonté, voici comment vos plans de voyage seront accommodés:

Une réservation confirmée pour le prochain vol disponible opéré par le transporteur d'origine, ou un transporteur avec lequel le transporteur initial a un accord commercial, voyage sur n'importe quel itinéraire aérien qui est raisonnable de l'aéroport où se trouve le passager à la destination indiquée sur le billet original du passager et part dans les 9 heures suivant l'heure de départ indiquée sur ce billet original.

Si l'embarquement vous est refusé en raison d'une situation qui est sous notre contrôle ou requise pour des raisons de sécurité, voici comment vos plans de voyage seront accommoder:

- Nous vous réserverons à nouveau sur le prochain vol disponible de Canada Jetlines ou sur l'une de nos compagnies aériennes partenaires dans les 9 heures suivant votre heure de départ initiale; ou
- Si nous ne pouvons pas le faire, nous vous réacheminons sur n'importe quel transporteur via n'importe quel itinéraire aérien qui est raisonnable vers votre destination qui part dans les 48 heures suivant votre heure de départ initiale ; ou
- Si nous ne sommes toujours pas en mesure de fournir une réservation confirmée conforme à ce qui précède, nous vous réacheminons d'un autre aéroport situé à une distance raisonnable de votre aéroport de départ vers votre destination (le cas échéant). Si votre nouveau départ est d'un tel aéroport, Canada Jetlines organisera votre transport vers cet autre aéroport;
- Si vous refusez les autres arrangements de voyage proposés parce que voyager ne vous servons plus, nous vous rembourserons la partie inutilisée du billet ou, si vous n'êtes pas à votre point d'origine, nous vous rembourserons votre billet et vous fournirons une réservation confirmée à votre point d'origine qui répond à vos besoins.

#### *Normes de traitement :*

Si l'embarquement vous est refusé pour une situation contrôlée par Canada Jetlines ou pour des raisons de sécurité, nous vous fournirons les renseignements suivants avant de monter à bord de votre prochain vol réservé dans le cadre de vos autres arrangements de voyage, à moins que cela ne vous retarde davantage :

- Nourriture et boissons en quantités raisonnables, compte tenu de la durée de l'attente, de l'heure de la journée et de l'emplacement;
- Accès à un moyen de communication; et
- Hôtel ou hébergement comparable pour les retards de nuit pour les passagers de l'extérieur de la ville, sous réserve de disponibilité à une distance raisonnable de l'aéroport, ainsi que le transport à l'hôtel ou autre hébergement, et retour à l'aéroport.

#### *Compensation:*

Si vous êtes un passager qui se voit refuser l'embarquement involontairement en raison d'une situation sous notre contrôle, vous aurez droit à une « indemnité pour refus d'embarquement » de Canada Jetlines, sauf si :

- Vous ne vous êtes pas entièrement conformé aux exigences de Canada Jetlines en matière de billetterie et d'enregistrement, ou vous n'êtes pas acceptable pour le

transport en vertu des règles et pratiques de Canada Jetlines. Pour de plus amples renseignements sur le refus de transport, consultez nos tarifs (règle 75);

- Le vol est annulé ou retardé.
- On vous propose un hébergement sur le même vol que celui indiqué sur votre billet, sans frais supplémentaires.

Si un refus d'embarquement est sous le contrôle du transporteur, et non pour des raisons de sécurité, l'indemnisation minimale suivante peut s'appliquer:

- 900 \$ CAD, si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de moins de six heures;
- 1 800 \$ CAD, si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures; et
- 2 400 \$ CAD, si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de neuf heures ou plus.

L'indemnité pour refus d'embarquement est calculée en fonction de votre heure d'arrivée à destination et est de 900 \$ CAD (si retard de moins de 6 heures), 1 800 \$ CAD (si retardé entre 6 et 9 heures) et 2 400 \$ CAD (si retardé de 9 heures et plus).

En savoir plus sur les voyages sur un autre vol pour obtenir une indemnisation. Les règles complètes expliquant vos droits, le paiement de l'indemnisation et les priorités d'embarquement sont disponibles dans notre tarif international et transfrontalier en vertu des règles [96 et 125](#).

## Retards sur le tarmac

Quand un retard sur le tarmac est produit, nous devons fournir aux passagers affecté l'accès aux communications (si possible), des quantités raisonnables de nourriture et de boissons (non alcoolisées), l'accès à des toilettes qui marche et un chauffage, une climatisation et une ventilation adéquats.

Si un passager a besoin d'une assistance médicale, le transporteur l'aidera à obtenir une assistance médicale.

Avec quelques exceptions, lorsqu'un aéronef est retardé sur le tarmac d'un aéroport au Canada pendant plus de trois heures, la compagnie aérienne doit laisser les passagers débarquer. Nous permettrons aux passagers handicapés de quitter l'avion en premier s'ils le souhaitent, avec leurs personnes de soutien, leurs animaux d'assistance ou leurs animaux de soutien émotionnel. Les passagers ayant une déficience seront consultés pour déterminer s'ils souhaitent débarquer en premier.

## Exceptions



Les compagnies aériennes ne sont pas tenues de laisser les passagers débarquer au bout de trois heures si le décollage est imminent et elles peuvent satisfaire à toutes les normes de traitement requises précédemment listée jusqu'au décollage.

« Le décollage est imminent » signifie que le pilote commandant de bord est raisonnablement d'avis que le décollage aura pas plus tard 3 heures et 45 minutes après le début du retard sur le tarmac (c.-à-d. lorsque les portes de l'aéronef ont été fermées).

Les compagnies aériennes aussi ne sont pas tenues de donner aux passagers la possibilité de débarquer s'ils en sont empêchés pour des raisons indépendantes de leur volonté (p. ex. sûreté, sécurité, services du contrôle du trafic aérien, disponibilité d'une méthode de débarquement (portes ou escaliers), disponibilité d'une zone sécuritaire pour débarquer à destination ou pour les raisons de douanes).

Pour plus d'information, veuillez consulter [la règle 92](#) de notre tarif.

## **Attribution des sièges pour les familles avec enfants**

Canada Jetlines fera tout son possible pour s'assurer que les enfants de moins de 14 ans sont assis gratuitement à proximité du membre de leur famille qui les accompagne, tel que défini à la règle 41 du tarif.

Canada Jetlines a une politique complète qui garantit que tous les efforts raisonnables sont déployés par le personnel de l'aéroport et les agents de bord de Canada Jetlines pour asseoir les enfants de moins de 14 ans à côté de l'adulte qui les accompagne. Veuillez noter que cette politique ne s'applique pas aux familles qui ont choisi de payer les frais de sélection de siège à l'avance.

Veuillez consulter la section [Les enfants et les voyages \(règle 41\)](#) pour obtenir plus d'information.

## **Transport d'instruments de musique**

Pour les dispositions relatives au transport des instruments de musique, veuillez consulter la règle 56 du [tarif](#).

## **Notre tarif**

Canada Jetlines est tenue par la loi de publier ses conditions de transport sur ce site internet et de mettre ses tarifs à la disposition du public. Le tarif d'un transporteur aérien est le document qui contient les conditions de transport applicables aux services aériens réguliers qu'il fournit. Tous les transports vendus par Canada Jetlines sont assujettis à son tarif et peuvent être consultés ici : [Tarif](#)

## Politiques supplémentaires de Canada Jetlines

Veillez lire ci-dessous d'autres conditions importantes qui régissent le transport sur Canada Jetlines, par exemple, nos dates limites d'enregistrement et d'embarquement, nos politiques en matière de bagages et autres conditions contractuelles.

### [Politique relative aux bagages de cabine](#)

Les bagages à main surdimensionnés ne sont pas autorisés à bord de nos avions et peuvent entraîner des retards de vol pour tous les passagers. Veuillez-vous assurer que vos bagages de cabine sont dans la taille maximale autorisée comme indiqué ci-dessous; ils doivent tenir dans le dispositif de vérification du dimensionnement des bagages à l'heure d'enregistrement ou d'embarquement.

Vous pouvez transporter à bord des articles qui se situent dans la franchise de bagages à main de 2 pièces , sous réserve des dimensions approuvées comme suit :

- Un (1) bagage à main ou valise, et
- Un (1) article personnel tel qu'un porte-documents, un ordinateur portable, un sac à couches, un étui pour appareil photo ou tout autre article similaire.

**Il est recommandé d'emporter les documents et les médicaments dans votre bagage à main. Tous les médicaments d'ordonnance doivent être correctement étiquetés avec le nom du patient, le médicament et le cabinet médical ou la pharmacie qui l'a délivré.**

### [Politique relative aux bagages enregistrés](#)

Quand vous voyagez avec Canada Jetlines, vous pourriez bénéficier d'une franchise de bagages enregistrés gratuite, selon votre destination et/ou le tarif acheté. Quand le nombre, le poids et/ou les dimensions sont tout hors (longueur + largeur + hauteur) de vos bagages enregistrés dépassent les limites de votre franchise de bagages enregistrés gratuite, des frais supplémentaires de bagages enregistrés s'appliqueront.

Assurez-vous que vos bagages enregistrés sont correctement identifiables.

Veillez ne pas mettre d'objets de valeur ou de médicaments prescrits dans vos bagages enregistrés. Canada Jetlines n'accepte pas de valorisations excessive sur n'importe quel type d'articles. Des règles spéciales s'appliquent aux articles fragiles, de valeur ou périssables. Pour savoir plus sur les restrictions relatives aux bagages enregistrés dans le [tarif](#).

Dates limites d'enregistrement et d'embarquement :

1. Le passager est responsable de l'obtention de tous les documents de voyage requis

(passeports, visas, cartes de touriste, certificats de santé ou autres pièces d'identité appropriées et nécessaires), y compris ceux des enfants accompagnés du passager.

2. Le passager est responsable en respect de toutes les lois, réglementations, ordres, demandes et exigences de voyage des pays en provenance de, à destination ou à travers et du respect des instructions des transporteurs concernés.

Vous devez obtenir votre carte d'embarquement et enregistrer tous vos bagages en conformément aux dates limites d'enregistrement indiqués dans le tarif.

**Heure limite d'enregistrement et de dépôt des bagages:** Le passager doit s'être enregistré, avoir obtenu sa carte d'embarquement et enregistré tous ses bagages au comptoir de dépôt des bagages avant l'heure limite d'enregistrement de son vol 60 minutes pour les vols intérieurs et 90 minutes pour les vols USA ou internationaux avant le départ de leur vol de toutes les stations.

De plus, vous devez être disponible pour l'embarquement à la porte d'embarquement conformément aux heures limites de la porte d'embarquement indiquées ci-dessous. L'échec de respecte des heure limite d'enregistrement et de porte d'embarquement peut entraîner la réattribution de tout siège pré-réservé, l'annulation d'une réservation et/ou l'inéligibilité à une indemnité pour refus d'embarquement.

**Heure limite de la porte d'embarquement:** Le passager doit être disponible pour l'embarquement à la porte d'embarquement avant l'heure limite de la porte d'embarquement 20 minutes avant son vol avec une carte d'embarquement valide.

Annulation de votre vol :

Canada Jetlines annulera tout billet acheté et fournira un remboursement complet sans pénalité jusqu'à 24 heures après l'achat. Après 24 heures, les modifications volontaires de votre itinéraire peuvent nécessiter le paiement de frais supplémentaires et de sur classements. Si vous voyagez avec un billet non-remboursable, nous ne serons pas en mesure de faire des exceptions en cas d'annulation de voyage inattendue ou d'urgence médicale.

Nous recommandons l'achat d'une assurance voyage.

Tout crédit de voyage gagné doit être utilisé par le voyageur d'origine, sous réserve du nouveau type de tarif et des nouvelles règles. Tous les crédits doivent être utilisés dans les 365 jours suivant la date de voyage initiale.

---

## Avis importants

Les passagers sur un voyage impliquant une destination finale ou une escale dans un pays autre

que le pays de départ sont avisés que les traités internationaux connus sous le nom de Convention de Montréal, ou son prédécesseur, la Convention de Varsovie (y compris ses amendements) peuvent s'appliquer à l'ensemble du voyage, y compris toute partie de celui-ci dans un pays. Pour ces passagers, le traité applicable, y compris les contrats de transport spéciaux incorporés dans les tarifs applicables, régit et peut limiter la responsabilité du transporteur.

#### Avis de limitations de responsabilité

La Convention de Montréal ou le système de la Convention de Varsovie peut s'appliquer à votre voyage et ces Conventions régissent et peuvent limiter la responsabilité des transporteurs aériens en cas de décès ou de blessures corporelles, de perte, de retard ou de dommage aux bagages.

Où la Convention de Montréal s'applique, les limites de responsabilité sont les suivantes:

1. Il n'y a pas de limite financière en cas de décès ou de blessure corporelle.
2. En ce qui concerne la destruction, la perte, l'endommagement ou le retard des bagages, jusqu'à 1 288 droits de tirage spéciaux (environ 2 350 \$ CA) par passager dans la plupart des cas. Veuillez noter qu'en vertu du Règlement sur la *protection des passagers aériens du Canada*, cette limite s'applique également aux itinéraires intérieurs canadiens.
3. Pour les dommages causés par un retard de votre voyage, 5 346 droits de tirage spéciaux par passager dans la plupart des cas.

Où le système de la Convention de Varsovie s'applique, les limites de responsabilité sont les suivantes:

1. 16 600 droits de tirage spéciaux en cas de décès ou de lésions corporelles si le Protocole de La Haye à la Convention s'applique, ou 8 300 droits de tirage spéciaux si seule la Convention de Varsovie s'applique.
2. 19 droits de tirage spéciaux par kg pour la perte, l'endommagement ou le retard des bagages enregistrés et 332 droits de tirage spéciaux pour les bagages non enregistrés.
3. Le transporteur peut également être tenu responsable des dommages causés par un retard.

De plus amples renseignements peuvent être obtenus auprès de Canada Jetlines quant aux limites applicables à votre voyage. Si votre voyage implique un transport par différents transporteurs, vous devez contacter chaque transporteur pour obtenir des informations sur les limites de responsabilité applicables.

Quelle que soit la convention qui s'applique à votre voyage, Canada Jetlines n'autorise pas la déclaration de la valeur de vos bagages et ne facture pas de frais supplémentaires pour la perte, le retard ou l'endommagement des bagages. Si la valeur de vos bagages dépasse la limite de

responsabilité applicable, vous devez l'assurer entièrement avant de voyager.

**Date limite d'action:** Toute action en justice pour réclamer des dommages-intérêts doit être intentée dans un date limite de 6 mois et deux ans à compter de la date d'arrivée de l'aéronef ou de la date à laquelle l'aéronef aurait dû arriver.

**Réclamations de bagages:** Un avis écrit au transporteur doit être fait dans les 7 jours suivant la réception du bagages enregistrés en cas d'endommagement et, en cas de retard, dans les 21 jours suivant la date à laquelle ils ont été mis à la disposition du passager.

**Frais de bagages:** Pour les bagages perdus, endommagés ou retardés, le transporteur vous indemniserait également pour tous les frais qui ont pu être payés pour enregistrer ces bagages.

#### **Avis de modalités contractuelles incorporées par renvoi:**

Votre contrat de transport avec le transporteur qui vous fournit le transport aérien, qu'il s'agisse d'un voyage internationale, nationale ou un partie nationale d'un voyage international, est assujetti au présent avis; à tout avis ou facture du transporteur; et aux conditions générales individuelles du transporteur (Conditions), aux règles, règlements et politiques connexes (Règlements) et à tous les tarifs applicables.

Les Conditions, les Règlements et tous les tarifs applicables de chaque transporteur sont, par le présent avis, incorporés par référence à votre contrat de transport et en font partie intégrante.

Les Conditions peuvent inclure, mais ne sont pas limitées à:

- Conditions et limites de la responsabilité du transporteur en cas de blessure corporelle ou de décès des passagers.
- Conditions et limites de la responsabilité du transporteur en cas de perte, d'endommagement ou de retard des biens et des bagages, y compris les biens fragiles ou périssables.
- Application des conditions et limites de responsabilité du transporteur aux actes des agents, préposés et représentants du transporteur, y inclut toute personne fournissant d'équipement ou des services au transporteur.
- Restrictions relatives aux réclamations, y compris les dates et heures limites dans lesquels les passagers doivent déposer des réclamations ou tenter des actions contre le transporteur.
- Règles relatives aux réservations; heures d'enregistrement; l'utilisation, la durée et la validité des services de transport aérien; et le droit du transporteur de refuser le transport.



- Droits du transporteur et limites de la responsabilité du transporteur en cas de retard ou l'échec d'un service, y compris les changements d'horaire, le remplacement d'autres transporteurs ou aéronefs et le réacheminement, et, lorsque requis par la loi applicable, l'obligation du transporteur d'informer les passagers de l'identité du transporteur effectif ou de l'aéronef substitué.
- Droits du transporteur de refuser le transport aux passagers qui ne respectent pas les lois applicables ou qui ne présentent pas tous les documents de voyage nécessaires.

Vous pouvez obtenir plus d'informations sur votre contrat de transport et votre tarif sur notre site internet à [www.jetlines.com](http://www.jetlines.com).