

# Tarif

Tarif contenant les règles applicables aux services réguliers pour le transport des passagers et de leurs bagages entre **des points au Canada et à l'étranger, pour les itinéraires intercompagnies avec Air Canada et Air Transat inscrit sur un billet simple dont l'origine ou la destination finale est un point au Canada**

**Date d'émission** : 27 novembre 2023

**Bureau d'émission** : 6200 route de l'aéroport, Saint-Hubert

**Par** : Joanie Turcotte Beaudoin, Cheffe d'escale et procédures

**Date d'entrée en vigueur** : 28 novembre 2023

Selon l'Arrêté 2021-A-3

# Table des matières tarif International

<b>Partie I – Information générale sur les tarifs .....</b>	<b>8</b>
Explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles.....	9
<b>Règle 1 : Définitions.....</b>	<b>10</b>
<b>Règle 5 : Application du tarif.....</b>	<b>19</b>
(A) Généralité .....	19
(B) Transport gratuit.....	20
(C) Recours du passager .....	20
(D) Modification et dérogation.....	20
(E) Déclaration volontaire – gros ou petit transporteur.....	20
<b>Partie II – Avant le départ.....</b>	<b>21</b>
<b>Règle 10 : Application des prix et des frais .....</b>	<b>22</b>
(A) Généralités.....	22
(B) Prix en vigueur .....	22
(C) Itinéraire .....	22
(D) Taxes et frais .....	23
(E) Devises des prix .....	23
<b>Règle 15 : Taxes .....</b>	<b>24</b>
(A) Généralités.....	24
<b>Règle 30 : Classes de service .....</b>	<b>24</b>
(A) Classe économique ou classe Y .....	25
<b>Règle 40 : Réservations.....</b>	<b>26</b>
(A) Généralités.....	26
(B) Annulation de réservation .....	27
(C) Responsabilité du passager .....	28
(D) Défaut d’occuper le siège .....	28
(E) Délais d’enregistrement .....	29
<b>Règle 41 : Attribution de sièges aux passagers, y compris aux enfants de moins de 14 ans</b> .....	<b>30</b>
(A) Application.....	30
(B) Attribution de sièges.....	30
(C) Attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans qui sont accompagnés .....	32
(D) Proximité du siège d’un accompagnateur.....	32

(E) Différence de prix .....	33
<b>Règle 45 : Escales .....</b>	<b>34</b>
(A) Généralités.....	34
<b>Règle 50 : Itinéraires .....</b>	<b>35</b>
(A) Application.....	35
<b>Règle 54 : Acceptation des bagages pour les voyages intercompagnies .....</b>	<b>36</b>
Définitions .....	36
(A) Application.....	38
(B) Généralités.....	38
(C) Détermination par le transporteur principal des règles concernant les bagages qui s'appliqueront.....	39
(D) Application des règles concernant les bagages par un transporteur participant.....	39
(E) Communication des règles concernant les bagages .....	40
<b>Règle 55 : Acceptation des bagages.....</b>	<b>42</b>
(A) Application.....	42
(B) Conditions générales pour l'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés .....	42
(C) Franchise de bagages.....	43
(D) Ramassage et livraison des bagages.....	45
(E) Excédent de bagages .....	46
(F) Déclaration de valeur excédentaire – frais.....	46
(G) Articles non acceptés comme bagages .....	47
(H) Droit de refus de transport de bagages .....	52
(I) Droit de fouille .....	53
<b>Règle 56 : Acceptation des instruments de musique comme bagages.....</b>	<b>54</b>
(A) Application.....	54
(B) Petits instruments de musique comme bagages de cabine.....	54
(C) Instruments de musique comme bagages de cabine (nécessitant un siège supplémentaire) .....	55
(D) Transporteur incapable de transporter des instruments de musique en cabine en raison du remplacement de l'aéronef.....	55
(E) Instruments de musique comme bagages enregistrés .....	56
(F) Frais.....	57
<b>Partie III – À l'aéroport et durant le voyage .....</b>	<b>58</b>
<b>Règle 60 : Acceptation des enfants.....</b>	<b>59</b>
(A) Généralités.....	59
(B) Acceptation des bébés et des enfants.....	60

(C) Documentation .....	62
(D) Mineurs non accompagnés.....	62
<b>Règle 65 : Mineurs non accompagnés .....</b>	<b>63</b>
(A) Généralités.....	63
(B) Restrictions relatives à l'âge .....	63
<b>Règle 70 : Transport des personnes handicapées – petit transporteur non assujetti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus .....</b>	<b>65</b>
(A) Application .....	66
(B) Acceptation de transport.....	66
(C) Réservations – renseignements sur les services et l'attribution des sièges .....	67
(D) Confirmation des services et communication des renseignements .....	67
(E) Services nécessitant un préavis .....	68
(F) Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance .....	70
(G) Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance .....	71
(J) Autres services aux personnes ayant une déficience ou limitation.....	72
<b>Règle 75 : Acceptation des animaux (animaux de compagnie, et chiens de recherche et de sauvetage) .....</b>	<b>72</b>
(A) Application .....	72
(B) Généralités.....	72
(C) Chiens de recherche et de sauvetage.....	72
(D) Animaux de compagnie .....	73
<b>Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage, douanes et mesures de sûreté.....</b>	<b>75</b>
(A) Généralités.....	75
(B) Documents de voyage .....	75
(C) Douanes et sûreté.....	76
<b>Règle 90 : Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur .....</b>	<b>77</b>
(A) Application .....	77
(B) Généralités.....	77
(C) Situations indépendantes de la volonté du transporteur .....	78
(D) Communication avec les passagers — retard ou annulation — situation indépendante de la volonté du transporteur.....	79
(E) Arrangements alternatifs — retard ou annulation — situation indépendante de la volonté du transporteur .....	79

<b>Règle 91 : Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité .....</b>	<b>82</b>
(A) Application .....	82
(B) Généralités.....	82
(C) Communication avec les passagers — retard ou annulation — situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.....	83
(D) Arrangements alternatifs — retard ou annulation — situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité .....	83
(E) Normes de traitement — retard ou annulation — situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité .....	86
(F) Indemnité — retard ou annulation — situation attribuable au transporteur et qui n’est pas nécessaire par souci de sécurité .....	86
<b>Règle 92 : Retard sur l’aire de trafic .....</b>	<b>89</b>
(A) Application .....	89
(B) Généralités.....	89
(C) Obligations du transporteur en cas de retard de plus de 3 heures sur l’aire de trafic d’un aéroport du Canada .....	90
<b>Règle 95 : Refus d’embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur .....</b>	<b>92</b>
(A) Application .....	92
(B) Généralités.....	92
(C) Situations indépendantes de la volonté du transporteur .....	93
(D) Communication avec les passagers — refus d’embarquement — situation indépendante de la volonté du transporteur.....	94
(E) Arrangements alternatifs — refus d’embarquement — situation indépendante de la volonté du transporteur .....	94
<b>Règle 96 : Refus d’embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité .....</b>	<b>97</b>
(A) Application .....	97
(B) Généralités.....	97
(C) Refus d’embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité – demande de volontaires .....	98
(D) Communication avec les passagers – refus d’embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.....	100

- (E) Arrangements alternatifs – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité .....100
- (F) Normes de traitement – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité .....102
- (G) Indemnité – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur et qui n'est pas nécessaire par souci de sécurité .....103

**Règle 97 – Communication de renseignements – annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement ..... 105**

**(A) Généralités..... 105**

**Règle 98 – Irrégularités d'horaire ..... 107**

**Règle 105 : Refus de transport ..... 111**

- Définition.....111
- (A) Application.....111
- (B) Refus de transport – décision de faire débarquer un passager .....111
- (C) Comportement du passager – refus de transport – comportement interdit et sanctions .....115
- (D) Recours du passager/limite de responsabilité .....117

**Règle 115 : Billets..... 119**

- (A) Généralités.....119
- (B) Validité pour le transport .....119
- (C) Prolongation de la validité du billet .....120
- (D) Dérogation à la disposition sur le séjour minimum/maximum.....121
- (E) Surclassement (changement pour un billet à prix supérieur).....123
- (F) Séquence des vols.....124
- (G) Billets ouverts .....124
- (H) Transférabilité/non-transférabilité .....124
- (I) Billet perdu .....124

**Partie IV – Après le voyage ..... 126**

**Règle 121 : Responsabilité du transporteur – transport international – bagages perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, blessé ou décédé ..... 128**

- (A) Transporteurs successifs.....128
- (B) Lois et dispositions applicables .....128
- (C) Délais de réclamation et de recours.....134
- (D) Avis.....134

<b>Règle 125 : Remboursements.....</b>	<b>136</b>
(A) Généralités.....	136
(B) Remboursements involontaires .....	137
(C) Remboursements volontaires .....	138
(D) Délai pour demander un remboursement .....	138
(E) Remboursements en cas de décès .....	139
(F) Fonctions de juré .....	139
(G) Refus de remboursement.....	139



# **Partie I – Information générale sur les tarifs**



# Partie I – Information générale sur les tarifs

## Explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles

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

## Règle 1 : Définitions

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

« **Bon de voyage** » Document ou certificat, en format papier ou électronique, remis par le transporteur à un passager qui peut l'utiliser comme mode de paiement. Le bon a une certaine valeur dont le montant est décidé par le transporteur. Il peut être utilisé pour acheter un billet pour un vol ultérieur ou des services additionnels offerts par le transporteur, ou encore pour obtenir des services divers comme des repas, un service de transport terrestre ou une chambre d'hôtel. Le transporteur peut remettre des bons comme geste de bonne foi.

« **Bon pour services divers** » Document comptable, semblable à un billet d'avion, servant à payer des arrangements de voyage. Il est applicable à des frais perçus par un transporteur qui ne sont pas liés au transport, par exemple des frais de dépôts groupés, d'excédent de bagage, de services optionnels ou d'autres services divers.

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

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

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

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

« **Convention** » La *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international*, [signée à Varsovie le 12 octobre 1929](#), ou cette même convention modifiée par le Protocole de La Haye, 1955, ou la [Convention de Montréal](#) signée à Montréal le 28 mai 1999, selon celle des conventions qui s'applique au transport. **Remarque** : Pour les transports internationaux aller-retour qui commence et se terminent au Canada, la Convention de Montréal s'appliquera au voyage du passager.

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

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

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

**« Crédit voyage »** Crédit remis au passager, dont la valeur est basée sur le montant des services additionnels ou des forfaits achetés mais non utilisés, ou à titre d'indemnité versée par le transporteur conformément à des obligations prévues dans le RPPA. Le crédit peut être utilisé pour payer un futur vol et il n'a pas de date d'expiration.

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

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

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

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

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

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

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

« **Entente commerciale** » Entente autorisant la vente de billets pour des vols d'autres transporteurs, ou entre deux transporteurs (comme une entente de partage de codes ou de réservation de capacité).

« **Escale** » Aux fins de la construction des titres de transport et de l'établissement du ou des prix applicables à l'itinéraire d'un passager, l'interruption délibérée du voyage, demandée par le passager et à laquelle le transporteur a préalablement consenti, à un point qui se situe entre le point d'origine et le point de destination. L'interruption délibérée doit avoir un autre but que celui de changer d'aéronef et peut donner lieu à un calcul de frais supplémentaires, comme indiqué dans les règles correspondantes concernant les prix.

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

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

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

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

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

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

« **Itinéraire/reçu** » Un ou plusieurs documents de voyage que le transporteur remet au passager qui a acheté un billet. L'itinéraire/reçu contient le nom du passager, des

renseignements sur le vol et des avis concernant le voyage. Le passager doit conserver ce document pendant toute la durée du voyage.

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

« **Nécessaire par souci de sécurité** » Toute exigence légale à respecter afin de réduire les risques pour la sécurité des passagers, y compris les décisions en matière de sécurité qui relèvent du pilote de l'aéronef ou qui sont prises conformément au *système de gestion de la sécurité* au sens du paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*, à l'exception de la maintenance planifiée effectuée conformément aux exigences légales.

« **Obstacle** » Tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

« **Prix spécial** » Tout prix autre que le prix normal.

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

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

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

« **Remboursement involontaire** » Remboursement effectué dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- Le passager se trouve dans l'impossibilité d'utiliser tout ou partie de son billet;
- Le passager est transféré dans une classe de service inférieure à celle prévue au départ;
- Le passager est incapable d'utiliser un service additionnel acheté, dans l'une ou l'autre des situations visées aux règles suivantes :

- La règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur,
- La règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité,
- La règle 95, Refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur,
- La règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité,
- La règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur – bagages perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, blessé ou décédé,
- La règle 121, Responsabilité du transporteur – transport international – bagages perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, blessé ou décédé.

« **Remboursement volontaire** » Remboursement d'un billet inutilisé, ou partiellement utilisé, ou de toute différence de prix découlant d'un transfert dans une classe de service inférieure, dans n'importe quelle situation non visée par le RPPA, ou encore de tout service additionnel, pour des raisons autres que celles mentionnées dans la définition d'un remboursement involontaire.

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

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

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

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

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

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

- Une guerre ou une situation d'instabilité politique;
- Un acte illégal ou un acte de sabotage;



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

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

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

« **Transport gratuit** » Tout transport aérien de passagers, de marchandises ou d'animaux sans contrepartie.

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

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

« **Transporteur** » 9736140 Canada Inc. - Pascan

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

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

## Règle 5 : Application du tarif

### (A) Généralité

- (1) Le présent tarif s'applique au transport de passagers et de leurs bagages, ainsi qu'à tous les services connexes :
  - (a) Pour le transport à bord de vols exploités et vendus (portant un numéro de vol de Pascan) à un passager par 9736140 Canada Inc. - Pascan,
  - (b) 9736140 Canada Inc. ne vend aucun billet intercompagnie. Il assure le transport sur certain segment vendu par ses partenaires. En outre, 9736140 Canada Inc. n'émet aucun billet intercompagnie.
- (2) À l'exception des accords de partage de codes, lorsque le transporteur émet un billet, enregistre des bagages ou prend toute autre mesure pour le transport sur le réseau d'un autre transporteur (que ce transport fasse partie ou non d'un service aérien direct), ce transporteur agit à titre de mandataire seulement pour cet autre transporteur et le tarif de cet autre transporteur s'appliquera.
- (3) Le transport aérien sera assujéti aux taux, aux prix et aux frais, publiés ou mentionnés par le transporteur vendeur du billet, en vigueur à la date à laquelle le billet est émis. *Transporteur vendeur est le transporteur qui vend le billet.*
- (4) Les règles générales contenues dans le présent tarif s'appliqueront sur les segments exploités par 9736140 Canada Inc. - Pascan, à moins que ne le prévoie autrement la règle d'établissement des prix qui régit un code de base particulier relatif au prix applicable au transport acheté par le passager.
- (5) Le contenu du présent tarif constitue le contrat entre le transporteur et le passager à bord de vols exploités (portant un numéro de vol de Pascan) par 9736140 Canada Inc. - Pascan. En cas de conflit entre le présent tarif et tout autre document émis ou affiché par le transporteur, le présent tarif prévaudra. Le ou les segments portant le numéro de vol autre que Pascan sont régies par le contrat entre l'autre transporteur et le passager.
- (6) Les règles, les règlements et les conditions de transport du transporteur indiqués dans le présent tarif peuvent être modifiés sans préavis seulement si cela est nécessaire, aux termes des lois, des règlements gouvernementaux, des ordonnances et des exigences applicables.

## **(B) Transport gratuit**

- (1) À l'exception des dispositions de la Convention et du RPPA, le transporteur se réserve le droit de ne pas appliquer une partie ou l'ensemble du présent tarif en ce qui concerne le transport gratuit indiqué dans le présent tarif.

## **(C) Recours du passager**

- (1) Toute indemnisation offerte aux passagers est indiquée dans le présent tarif, et est assujettie aux règlements gouvernementaux applicables.
- (2) En cas de différend avec 9736140 Canada Inc. - Pascan, le passager devrait, comme premier recours, essayer de régler le problème directement avec le transporteur. Si le passager a tenté de régler une plainte avec le transporteur mais n'est pas satisfait du résultat, le passager peut porter sa cause directement devant l'Office des transports du Canada ou le tribunal compétent, au choix.

## **(D) Modification et dérogation**

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

## **(E) Déclaration volontaire – gros ou petit transporteur**

### **RPPA**

- (1) Aux fins de l'établissement des obligations envers les passagers dans le cadre du RPPA, 9736140 Canada Inc. - Pascan déclare qu'il est un petit transporteur assujetti au RPPA.

# Partie II – Avant le départ



# Partie II – Avant le départ

## Règle 10 : Application des prix et des frais

### (A) Généralités

- (1) Le prix pour le transport est établi sur une base conjointe avec les partenaires intercompagnies de Pascan et publiés par ces mêmes partenaires intercompagnies. Si les prix ne sont pas publiés, ils seront établis conformément au tarif du transporteur vendeur.
- (2) Les prix et les frais s'appliqueront seulement au transport aérien entre les points indiqués sur le billet et seulement sur les lignes des transporteurs mentionnés sur le billet vendu au passager par le transporteur vendeur. Pascan ne fournira un service que sur ses propres lignes, mais basé sur les prix publiés par le transporteur vendeur puisque Pascan ne vendra pas de billet dans le cadre de leur arrangement. À moins d'indication contraire à la règle 85, Services de transfert par voie terrestre, le passager prendra lui-même, à ses frais, les dispositions relatives aux services de transfert par voie terrestre, lesquels ne sont pas assujettis aux modalités du présent tarif.

### (B) Prix en vigueur

- (1) La liste des prix et des destinations en vigueur sont disponibles sur le site web des différents transporteurs partenaires ou via le moteur des recherches GDS (Global Distribution System) soit tous les sites de ventes de billets.

### (C) Itinéraire

- (1) Sauf disposition contraire dans le tarif du transporteur vendeur, chaque prix s'applique uniquement à l'itinéraire précisé pour ce prix.
- (2) S'il y a plus d'un itinéraire possible, le passager, avant que son billet soit émis, peut indiquer l'itinéraire qu'il préfère. Si aucun itinéraire n'est précisé, le transporteur peut le déterminer. (Voir la règle 50, Itinéraires.)

## (D) Taxes et frais

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

## (E) Devises des prix

- (1) Tous les prix et les frais sont exprimés en dollars canadiens lorsque le voyage commence au Canada.

## Règle 15 : Taxes

### (A) Généralités

- (1) Non applicable.

## Règle 20 : Modes de paiement

### (A) Généralités

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

- (1) Argent comptant dans une devise acceptée par le transporteur vendeur;
- (2) Carte de crédit;
- (3) Carte de débit bancaire, lorsque les installations le permettent;

## Règle 25 : Devise du paiement

### (A) Généralités

- (1) Les dispositions relatives aux devises sont assujetties aux règlements du tarif du transporteur vendeur.



## Règle 30 : Classes de service

### (A) Classe économique ou classe Y

- (1) La classe économique/classe touriste sera située dans la partie de l'aéronef.
- (2) Les passagers assis en classe économique recevront les services prévus en classe économique.
- (3) Voici en quoi consistent les services en classe économique :
  - Enregistrement 90 minutes avant le vol pour les vols domestique et 90 minutes avant le vol pour les vols internationaux;
  - Café et eau disponible dans la salle d'attente lorsque disponible;
  - Breuvage et (collation si disponible) servi en vol sur les vols de plus de 19 passagers.
- (4) Pour le segment exploité par le transporteur vendeur, vous référez à son tarif.

# Règle 40 : Réservations

## (A) Généralités

- (1) Une réservation de siège pour un vol donné est valide lorsqu'elle est entrée dans le système de réservations du transporteur vendeur; que la disponibilité et l'attribution du siège sont confirmées par un code/numéro de confirmation fourni par le transporteur qui authentifie la réservation; que le passager a payé le bon prix; et qu'un billet a été émis pour ce siège.
- (2) Le transporteur vendeur émettra un billet uniquement si la réservation est valide. Sous réserve d'un paiement ou d'un autre arrangement satisfaisant, et à condition que le passager respecte l'heure limite d'enregistrement énoncée à la disposition (E) ci-après, un billet sera émis au passager par le transporteur vendeur ou son mandataire, confirmant que le passager détient une place pour le ou les vols indiqués sur le billet. Le billet s'appliquera seulement aux points précisés sur le billet et les coupons de vol présentés.
- (3) Le transporteur peut limiter le nombre de passagers transportés, quels que soient le vol et le prix. Tous les prix ne sont pas nécessairement offerts pour tous les vols. Le nombre de sièges que le transporteur mettra à la disposition des passagers pour un vol donné est déterminé selon le nombre total de passagers que le transporteur prévoit pour chaque vol.
- (4) Le passager qui détient un billet ouvert inutilisé ou une partie de ce billet, ou qui détient un autre document électronique délivré à son nom par le transporteur lui donnant le droit de continuer son voyage, ou qui souhaite changer la date de sa réservation, n'aura pas de traitement préférentiel pour obtenir une nouvelle réservation.
- (5) Pour les dispositions relatives à l'attribution de sièges à bord d'un aéronef à tous les passagers, y compris aux enfants, voir la règle 41, Attribution de sièges aux passagers, y compris aux enfants de moins de 14 ans.
- (6) Pour des dispositions détaillées sur l'attribution de sièges à des personnes ayant une déficience ou limitation à bord d'un aéronef, voir :
  - Règle 70(C)(1)(b) - (d), Réservations – renseignements sur les services et l'attribution des sièges,

- (7) Pour des dispositions détaillées sur les moyens accessibles offerts aux personnes ayant une déficience ou limitation pour faire des réservations, voir :
- Règle 70 Réservations et services en ligne.
- (8) Le transporteur vendeur n'acceptera pas de réservation pour un enfant de moins de huit ans qui voyage seul, même si le parent ou le tuteur de l'enfant voudrait utiliser le service d'accompagnement de mineurs du transporteur pour que l'enfant voyage seul (voir la règle 60, Acceptation des enfants, et la règle 65, Mineurs non accompagnés).

## (B) Annulation de réservation

- (1) Le transporteur annulera les réservations d'un passager dans l'une ou l'autre des situations suivantes :
- (a) Si les circonstances l'exigent en raison de situations attribuables au transporteur au sens de la règle 1, Définitions, et en application de la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, ou de la règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité;
  - (b) Si les circonstances l'exigent en raison de situations indépendantes de la volonté du transporteur au sens de la règle 1, Définitions, et en application de la règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur, ou de la règle 95, Refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur;
  - (c) Si les circonstances l'exigent en raison de toute situation indiquée à la règle 105, Refus de transport, qui est applicable;
  - (d) Si le passager n'a pas respecté les délais d'enregistrement ou d'arrivée à la porte d'embarquement indiqués à la disposition (E) ci-dessous.
- (2) Si le transporteur annule la réservation d'un passager pour les motifs énoncés à la disposition (B)(1)(a) ci-dessus, le passager pourrait être admissible aux dispositions de la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, ou de la règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.

- (3) Si le transporteur annule la réservation d'un passager pour les motifs énoncés à la disposition (B)(1)(b) ci-dessus, le passager pourrait être admissible aux dispositions de la règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur, ou de la règle 95, Refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur.
- (4) Si le transporteur annule la réservation d'un passager pour les motifs énoncés à la disposition (B)(1)(c), le passager sera traité conformément aux dispositions de la règle 105, Refus de transport.

## (C) Responsabilité du passager

- (1) Le passager doit arriver à l'aéroport suffisamment à l'avance pour remplir les formalités gouvernementales, d'enregistrement, de contrôle de sûreté et de départ, tout en respectant les délais énoncés à la disposition (E) ci-après. Le départ ne sera pas retardé pour un passager qui n'a pas rempli les formalités de préembarquement.
- (2) Le passager devrait indiquer au transporteur le moyen de communication qu'il préfère parmi ceux qu'il offre (courriel ou numéros de téléphone, par exemple) lorsque le transporteur demande les coordonnées du point de contact du passager au cas où le transporteur aurait besoin de communiquer avec le passager avant son départ ou à tout moment de son itinéraire. Le transporteur a l'obligation de communiquer les informations à ses passagers conformément à la règle 97, Communication des informations – annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement.

## (D) Défaut d'occuper le siège

- (1) Si le passager n'occupe pas la place qui lui a été réservée à sa demande, et que le transporteur vendeur n'est pas avisé de l'annulation de cette réservation avant le départ prévu de ce vol en particulier, le transporteur annulera le siège et la portion non utilisé du billet qui sera considéré perdu. Aucun remboursement ou crédit ne sera émis.

## (E) Délais d'enregistrement

Vol	Délai d'enregistrement recommandé*	Délai d'enregistrement et de dépôt des bagages **	Délai d'arrivée à la porte d'embarquement ***
Au Canada	90 minutes	45 minutes	30 minutes

### Enregistrement en ligne ou directement au comptoir Pascan dans les différents aéroports

**\*Délai d'enregistrement recommandé :** Le tableau ci-dessus indique combien de temps avant l'heure de départ du vol le passager doit s'enregistrer s'il veut avoir le temps nécessaire pour s'enregistrer, déposer ses bagages enregistrés et passer les contrôles de sûreté. Par exemple, si le vol de Paris à Toronto part à 16 h, le transporteur recommande au passager de s'enregistrer avant 14 h (120 minutes avant son vol).

**\*\*Délai d'enregistrement et de dépôt des bagages :** Le passager doit s'être enregistré, avoir obtenu sa carte d'embarquement et avoir **enregistré tous ses bagages** au comptoir de dépôt des bagages avant les délais précisés d'enregistrement pour son vol. Par exemple, si le vol du passager de Montréal à Miami part à 7 h, le passager doit s'être enregistré et avoir enregistré tous ses bagages auprès du transporteur au plus tard à 6 h (60 minutes avant le vol).

**\*\*\*Délai d'arrivée à la porte d'embarquement :** Le passager doit arriver à la porte d'embarquement et être prêt à monter à bord avant la fin de ce délai. Par exemple, si le vol d'un passager entre Toronto et Ottawa quitte à 11 h, le passager doit se présenter à la porte d'embarquement au plus tard à 10 h 40 (20 minutes avant le vol).

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

# Règle 41 : Attribution de sièges aux passagers, y compris aux enfants de moins de 14 ans

## (A) Application

- (1) La présente règle s'applique à tous les passagers voyageant sur les segments opérés par 9736140 Canada Inc. – Pascan, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
- (2) Les enfants non accompagnés seront transportés conformément aux dispositions de la règle 65, Mineurs non accompagnés.
- (3) Le transporteur n'acceptera pas de réservation pour un enfant de moins de huit ans qui voyage seul, même si le parent ou le tuteur de l'enfant voudrait utiliser le service d'accompagnement de mineurs du transporteur pour que l'enfant voyage seul.
- (4) Disponible seulement sur les appareils de plus de 19 passagers.
- (5) L'assignation des sièges sera faite par le préposé d'escale lors de l'enregistrement.

## (B) Attribution de sièges

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

### Présélection de siège

- (2) Le passager peut présélectionner un siège après avoir acheté son billet lors de la réservation. Si un passager choisit un siège en particulier, des frais peuvent être exigés si les conditions du billet acheté l'indiquent (sauf si le siège est demandé en raison d'une déficience ou limitation; voir la disposition (3) ci-dessous). Néanmoins, un choix de siège est gratuitement offert au moment de l'enregistrement.

Les frais de présélection de siège seront appliqués par passager conformément aux règles de 9736140 Canada Inc. – Pascan uniquement sur les segments dont il effectue le vol. Les frais seront perçus directement au comptoir d'enregistrement ou via le centre d'appel.

(a) Frais applicables pour le transport :

Type de service	Frais de sélection de siège Au Canada	Frais de sélection de siège Entre le Canada et les É.-U.	Frais de sélection de siège Entre le Canada et des destinations à l'étranger
Classe économique – Segment Pascan	11,50\$ ou 23,00\$	11,50\$ ou 23,00\$	11,50\$ ou 23,00\$
Classe économique – variable selon le transporteur exploitant	Selon le transporteur vendeur	Selon le transporteur vendeur	Selon le transporteur vendeur

(b) Les frais de sélection de siège seront remboursés dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- (i) Le transporteur doit déplacer le passager de sa place présélectionnée et prépayée à cause d'un changement involontaire de l'horaire ou de l'aéroport ou pour des raisons opérationnelles ou de sécurité,
- (ii) Le passager obtient un surclassement confirmé au prix normal avant l'enregistrement,

**Exception :** Une personne ayant une déficience ou limitation qui a besoin d'un siège particulier en raison de sa déficience ou limitation ne se verra pas imposer de frais de sélection de siège.

Pour connaître les autres obligations concernant l'attribution de sièges à une personne ayant une déficience ou limitation, y compris à une personne ayant besoin de sièges adjacents supplémentaires, voir :

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

## (C) Attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans qui sont accompagnés

- (1) Pour faciliter l'attribution aux enfants de moins de quatorze ans d'un siège à proximité du siège d'un accompagnateur (parent ou tuteur) conformément à la disposition (D) (ci-après), le transporteur, sans frais supplémentaires :
  - (a) Attribue à l'enfant, avant l'enregistrement, un siège à proximité du siège de son accompagnateur;
  - (b) Lorsqu'il n'attribue pas de sièges conformément à la disposition (a), le transporteur prend les mesures suivantes :
    - (i) Il avise les passagers, avant l'enregistrement, qu'il facilitera l'attribution à un enfant, au moment de l'enregistrement ou à la porte d'embarquement, d'un siège à proximité du siège de son accompagnateur sans frais supplémentaires,
    - (ii) Il attribue les sièges au moment de l'enregistrement, si possible,
    - (iii) Si l'attribution des sièges au moment de l'enregistrement est impossible, il demande au moment de l'embarquement, au moyen d'une annonce à la porte d'embarquement, si quelqu'un se porte volontaire pour changer de siège,
    - (iv) Si l'attribution des sièges au moment de l'enregistrement est impossible et si aucun passager ne se porte volontaire pour changer de siège au moment de l'embarquement, il demande de nouveau avant le décollage si quelqu'un se porte volontaire pour changer de siège.

## (D) Proximité du siège d'un accompagnateur

- (1) Le transporteur facilitera, conformément aux étapes de la disposition (C) ci-dessus, l'attribution d'un siège à un enfant âgé de moins de 14 ans, sans frais supplémentaires, de la façon suivante :
  - (a) Il attribue à l'enfant de quatre ans et moins un siège adjacent au siège de son accompagnateur;
  - (b) Il attribue à l'enfant de cinq à onze ans un siège situé à au plus un siège de celui de son accompagnateur dans la même rangée;



- (c) Il attribue à l'enfant de douze et treize ans un siège dans une rangée située à au plus une rangée du siège de son accompagnateur.

## (E) Différence de prix

- (1) Lorsqu'un passager se voit attribuer un siège conformément à la disposition (D)(1) (ci-dessus) et que ce siège est dans une classe de service inférieure à celle prévue sur son billet, le transporteur rembourse la différence de prix entre les classes de service.
- (2) Toutefois, si le passager se voit attribuer un siège conformément à la disposition (D)(1) (ci-dessus) mais choisit un siège dans une classe de service supérieure à celle prévue dans son billet, le transporteur exigera un supplément représentant la différence de prix entre les classes de service.

# Règle 45 : Escales

## (A) Généralités

- (1) Les escales seront autorisées sous réserve des conditions suivantes :
- (a) Les escales doivent être convenues à l'avance avec le transporteur et indiquées sur le billet.
  - (b) Il se peut que des règles propres à un type de billet en particulier interdisent les escales ou en limitent le nombre, ou que des frais supplémentaires s'appliquent aux escales selon le billet acheté par le passager. Pour de plus amples renseignements, consulter la règle qui s'applique au billet en question.
  - (c) Si le transport par voie terrestre constitue une partie du voyage, une escale sera estimée avoir eu lieu pour ce transport.
  - (d) **Pour les voyages au Canada et entre le Canada et les É.-U.** : L'interruption délibérée d'un voyage pendant plus de quatre heures constitue une escale.
  - (e) **Pour les voyages à destination ou en provenance du Canada, sauf à l'intérieur du Canada et entre le Canada et les É.-U.** : Il n'y a pas d'escale si le passager repart du point de correspondance à la date d'arrivée, ou si le passager repart la journée suivante et dans les 24 heures de son arrivée au point de correspondance dans le cas où aucun vol de correspondance n'est prévu à la date d'arrivée.

## Règle 50 : Itinéraires

### (A) Application

- (1) Un itinéraire s'applique uniquement aux billets auxquels il est associé.
- (2) L'itinéraire peut passer par n'importe quelle ville nommée dans la grille d'itinéraires du transporteur, à moins d'indication contraire.
- (3) L'itinéraire applicable, en tout ou en partie, peut donner lieu à un voyage sans escale.
- (4) Un ou plusieurs points intermédiaires sur l'itinéraire peuvent être omis.
- (5) Tous les itinéraires s'appliquent dans les deux directions, à moins d'indication contraire.
- (6) Pour les itinéraires qui permettent de choisir le transporteur pour le transport entre les mêmes points, seulement un de ces transporteurs peut être utilisé.
- (7) Lorsqu'aucun transporteur n'est indiqué entre deux points, le transport est seulement effectué par 9736140 Canada Inc. – Pascan.
- (8) Si plus d'un itinéraire est associé à un même billet, le passager peut préciser l'itinéraire avant l'émission du billet. Si le passager n'a pas déterminé d'itinéraire, le transporteur le fera.

# Règle 54 : Acceptation des bagages pour les voyages intercompagnies

## Définitions

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

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

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

« **Destination finale** » Lorsque le point d'origine du passager se situe à l'étranger et que l'itinéraire comprend au moins un arrêt au Canada et au moins un arrêt à l'étranger. Si l'arrêt au Canada est le point le plus éloigné et si l'arrêt dure plus de 24 heures, l'Office considère que la destination finale est le Canada.

« **Itinéraire intercompagnies** » Tous les vols inclus sur un billet unique faisant intervenir de multiples transporteurs aériens. Seuls les voyages figurant sur un billet unique sont assujettis à la [décision n° 144-A-2014](#) de l'Office rattachée aux [Règles du Canada concernant les bagages pour les voyages intercompagnies](#) à condition que le point d'origine ou le point de destination finale indiqué sur le billet soit situé au Canada.

« **Page de résumé à la fin d'un achat en ligne** » Une page sur le site Web d'un transporteur qui résume les détails d'une transaction d'achat de billet juste après que le passager a accepté d'acheter le billet du transporteur et a fait un paiement.

« **Règles concernant les bagages** » Conditions liées à l'acceptation des bagages, aux services relatifs au transport des bagages ainsi qu'aux franchises de bagages et à tous les frais connexes. Par exemple, les règles concernant les bagages peuvent porter sur les éléments suivants :

- Le poids et les dimensions maximums des bagages enregistrés ou non enregistrés d'un passager, s'il y a lieu;
- Le nombre de bagages enregistrés ou non enregistrés qu'un passager peut transporter ainsi que les frais applicables;
- Les frais d'excédent de bagages ou de bagages surdimensionnés;
- Les frais liés à l'enregistrement, au ramassage et à la livraison de bagages enregistrés;
- L'acceptation d'articles spéciaux, comme les planches de surf, les animaux de compagnie, les bicyclettes, etc., et les frais connexes;
- Les dispositions liées aux bagages en ce qui a trait aux articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos;
- Les modalités ou les circonstances qui auraient pour effet de modifier les franchises et les frais de bagages s'appliquant à un passager (p. ex., statut de voyageur assidu, enregistrement à l'avance, achat à l'avance de franchises de bagages avec une carte de crédit en particulier);
- Les autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers assujettis à des franchises ou à des frais de bagages spéciaux.

« **Transporteur choisi** » Le transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliquent à l'itinéraire intercompagnies en entier.

« **Transporteur commercial** » Le transporteur aérien qui vend des vols en utilisant son code.

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

« **Transporteur le plus important (TPI)** » Le transporteur aérien qui fournit la part la plus importante de service, selon une méthode établie par l'IATA (résolution 302) pour chaque partie de l'itinéraire d'un passager où les bagages sont enregistrés à une nouvelle escale. Pour les voyageurs visés par la résolution 302, ce sont les règles du TPI concernant les bagages qui s'appliqueront. Dans le cas d'itinéraires complexes avec de multiples points d'enregistrement

de bagages, il peut y avoir plus d'un TPI, ce qui donne lieu à l'application de différentes règles concernant les bagages tout au long d'un itinéraire.

« **Transporteur le plus important (TPI) – Résolution 302 de l'IATA assujettie aux conditions prévues par l'Office** » Dans ce cas, le TPI est déterminé par l'application de la méthode établie par l'IATA dans sa résolution 302, assujettie aux conditions de la [décision n° 144-A-2014](#) de l'Office. La réserve de l'Office contre la résolution prévoit qu'un seul ensemble de règles concernant les bagages peut s'appliquer à un itinéraire intercompagnies donné. La réserve de l'Office vise à permettre au transporteur principal d'utiliser la méthode du TPI pour déterminer le transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliqueront à un itinéraire international intercompagnies à destination ou en provenance du Canada, tout en renforçant le rôle des tarifs pour déterminer les règles de quel transporteur doivent s'appliquer.

« **Transporteur participant** » Englobe le transporteur principal et les transporteurs secondaires indiqués sur le billet comme étant ceux qui fournissent au passager le transport intercompagnies indiqué sur son billet.

« **Transporteur principal** » Le transporteur dont le code est indiqué sur le premier segment de vol du billet du passager au début de l'itinéraire intercompagnies apparaissant sur un billet unique dont l'origine ou la destination finale est située au Canada.

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

« **Voyage intercompagnies** » Voyage faisant intervenir de multiples transporteurs aériens dont la liste figure sur un billet unique acheté en une seule transaction.

## (A) Application

- (1) Cette règle s'applique à tous les itinéraires intercompagnies émis sur un billet unique dont le point d'origine ou le point de destination est situé au Canada.
- (2) Elle indique comment le transporteur détermine le transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire intercompagnies du passager.

## (B) Généralités

- (1) Aux fins de l'acceptation des bagages pour les voyages intercompagnies :

- (a) Le transporteur dont le code est inscrit sur le premier segment de vol du billet intercompagnies du passager est le transporteur principal;
- (b) Tout transporteur identifié sur le billet du passager comme étant celui qui fournit le transport intercompagnies au passager est un transporteur participant.

## **(C) Détermination par le transporteur principal des règles concernant les bagages qui s'appliqueront**

### **Bagages enregistrés**

- (1) Le transporteur principal :
  - (a) Choisit les règles concernant les bagages énoncées dans son propre tarif et les applique à tout l'itinéraire intercompagnies;
- (2) Le transporteur identifié par application des dispositions (a) sera le transporteur choisi.

### **Bagages de cabine**

- (3) Les franchises de bagages de cabine de chaque transporteur exploitant s'appliquent à chaque segment de vol d'un itinéraire intercompagnies. Néanmoins, les frais de bagages de cabine qui s'appliqueront à tout l'itinéraire intercompagnies seront ceux du transporteur choisi.

## **(D) Application des règles concernant les bagages par un transporteur participant**

Lorsque le transporteur n'est pas le transporteur choisi sur un itinéraire intercompagnies, mais qu'il est un transporteur participant qui fournit un service de transport au passager en fonction du billet vendu, il applique tout au long de l'itinéraire intercompagnies les règles concernant les bagages du transporteur choisi comme si elles étaient les siennes.

## (E) Communication des règles concernant les bagages

### Renseignements à indiquer sur la page de résumé à la fin d'un achat en ligne et sur le billet électronique

- (1) En ce qui a trait aux dispositions des règles concernant les bagages qui visent les premier et deuxième bagages enregistrés et les bagages de cabine du passager (c.-à-d. la franchise de bagages standard du passager), lorsque le transporteur vendeur vend et émet un billet pour un itinéraire intercompagnies, il communique, au moment de l'émission du billet au passager, sur toute page de résumé à la fin d'un achat en ligne, sur l'itinéraire/reçu du passager, et sur son billet électronique, les renseignements concernant les bagages, énoncés à la disposition (2) ci-après, qui s'appliqueront à l'itinéraire du passager. Les renseignements qui figureront sur ces documents correspondront aux règles concernant les bagages du transporteur choisi.
- (2) Le transporteur communique les renseignements suivants :
  - (a) Le nom du transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliquent;
  - (b) La franchise de bagages accordée au passager et les frais applicables;
  - (c) Les limites relatives à la dimension et au poids des bagages, s'il y a lieu;
  - (d) Les modalités ou les circonstances qui auraient pour effet de modifier les franchises et les frais de bagages standards s'appliquant à un passager (p. ex., statut de voyageur assidu, enregistrement à l'avance, achat à l'avance de franchises de bagages avec une carte de crédit en particulier);
  - (e) L'existence de tout embargo pouvant s'appliquer à l'itinéraire du passager;
  - (f) L'application des franchises et des frais de bagages (c.-à-d. s'ils s'appliquent une fois dans chaque direction ou s'ils s'appliquent à chaque point d'escale).
- (3) Le transporteur vendeur communique ces renseignements en format texte sur la confirmation du billet électronique du passager. Tous les renseignements sur les frais qui sont fournis relativement aux bagages de cabine et aux premier et deuxième bagages enregistrés sont exprimés sous forme de frais particuliers (et non pas une simple fourchette de frais).

### Communication sur le site Web

- (4) Le transporteur vendeur et le transporteur principal (le cas échéant) communiqueront sur leurs sites Web, à un endroit pratique et bien en vue, un



résumé complet et détaillé de toutes ses règles concernant les bagages, y compris les renseignements suivants :

- (a) Le poids et les dimensions maximums des bagages enregistrés ou non enregistrés d'un passager, s'il y a lieu;
- (b) Le nombre de bagages enregistrés ou non enregistrés qu'un passager peut transporter ainsi que les frais applicables;
- (c) Les frais d'excédent de bagages ou de bagages surdimensionnés;
- (d) Les frais liés à l'enregistrement, au ramassage et à la livraison de bagages enregistrés;
- (e) L'acceptation d'articles spéciaux, comme les planches de surf, les animaux de compagnie, les bicyclettes, etc., et les frais connexes;
- (f) Les dispositions liées aux bagages en ce qui a trait aux articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos;
- (g) Les modalités ou les circonstances qui auraient pour effet de modifier les franchises et les frais de bagages s'appliquant à un passager (p. ex., statut de voyageur assidu, enregistrement à l'avance, achat à l'avance de franchises de bagages avec une carte de crédit en particulier);
- (h) Les autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers assujettis à des franchises ou à des frais de bagages spéciaux.

# Règle 55 : Acceptation des bagages

## (A) Application

- (1) Cette règle s'applique uniquement aux vols exploités par 9736140 Canada Inc. - Pascan pour le transport de bagages intracompanies (par un seul transporteur) ou intercompagnies (par plusieurs transporteurs) lorsque le transporteur est choisi pour l'application de ses propres règles concernant les bagages à un itinéraire intercompagnies en entier.

## (B) Conditions générales pour l'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés

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

### (1) Bagages enregistrés

- (a) Lorsque le transporteur prend en sa possession les bagages enregistrés du passager, il émet une étiquette d'identification de bagages pour chaque pièce de bagages enregistrés. Une partie de l'étiquette est fixée à chaque pièce de bagages et l'autre partie est remise au passager.
- (b) Sous réserve des dispositions du présent tarif concernant les aides à la mobilité et les instruments de musique, les bagages enregistrés seront transportés à bord du même aéronef que le passager, à moins que les bagages arrivent en retard ou que le transporteur décide qu'il est impossible de transporter les bagages à bord du même aéronef.

**Remarque :** Pour des dispositions supplémentaires relatives au transport des instruments de musique, voir la règle 56(E)(2), Acceptation des instruments de musique comme bagages. Pour des dispositions supplémentaires sur le transport de dispositifs d'assistance pour les personnes ayant une déficience ou limitation, voir :

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

### (2) Bagages non enregistrés (bagages de cabine)

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

**Remarque :** La présente disposition ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes ayant une déficience ou limitation. Pour les dispositions relatives au transport des dispositifs d'assistance pour les personnes ayant une déficience ou limitation, voir :

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

- (c) Les objets qui ne se prêtent pas au transport en tant que bagages enregistrés (comme des objets en verre ou en céramique) seront acceptés pour le transport dans la cabine passagers de l'aéronef uniquement si le transporteur en est informé à l'avance et qu'il a donné son accord. Les passagers devraient communiquer avec le transporteur exploitant ou consulter son site Web pour de plus amples renseignements sur les objets particuliers qui ne se prêtent pas au transport en tant que bagages enregistrés et qui seront seulement acceptés dans la cabine passagers de l'aéronef avec l'accord préalable du transporteur.

## (C) Franchise de bagages

- (1) Le passager a le droit d'emporter gratuitement des bagages enregistrés et des bagages non enregistrés, sous réserve des conditions et des limites indiquées dans les tableaux ci-dessous.

**Bagages enregistrés**

Type de service	Nombre de pièces	Poids autorisé sans frais	Dimension maximale par pièce	Frais
Classe économique – plein prix	1 <sup>er</sup> bagage	50lbs cumulatif	62 po linéaire	Gratuit, avec frais de 3,45\$/lb excédentaire et 57,50\$/bagage hors norme (s'il y a lieu)
	2 <sup>ième</sup> bagage	50lbs cumulatif	62 po linéaire	34,50\$, avec frais de 3,45\$/lb excédentaire et 57,50\$/bagage hors norme (s'il y a lieu)
	3 <sup>ième</sup> bagage et plus	50lbs cumulatif	62 po linéaire	69,00\$, avec frais de 3,45\$/lb excédentaire et 57,50\$/bagage hors norme (s'il y a lieu)

## Bagages non enregistrés (bagages de cabine)

Type de service	Nombre maximal de pièces de bagages permis	Poids par pièce de bagages	Dimension par pièce de bagages	Frais
Classe économique – plein prix	1	13lbs	14po x 11po x 9po	Gratuit

- (2) Le transporteur acceptera de transporter, sans frais supplémentaires, les dispositifs d'assistance des personnes ayant une déficience ou limitation en plus des franchises de bagages prévues dans les tableaux ci-dessus. Pour les dispositions relatives au transport de dispositifs d'assistance pour les personnes ayant une déficience ou limitation, voir :
- Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance.
- (3) Si le nombre, le poids ou les dimensions des bagages enregistrés ou des bagages de cabine dépassent les limites prévues dans le tableau de la disposition (1) ci-dessus, le passager devra payer les frais d'excédent de bagages indiqués dans le tableau de la disposition (E) ci-après.
- (4) Le nom et les coordonnées du passager doivent être indiqués sur les bagages. Il est recommandé qu'ils soient indiqués également à l'intérieur des bagages.

## (D) Ramassage et livraison des bagages

- (1) Le passager a le droit de récupérer ses bagages sans délai.
- (2) Seul le passager qui a reçu une étiquette d'identification des bagages lorsque le transporteur a pris possession des bagages a le droit d'accepter les bagages livrés.
- (3) Si le passager qui réclame les bagages enregistrés ne peut présenter sa partie d'étiquette d'identification et identifier son bagage au moyen de cette étiquette, le transporteur doit obtenir une preuve satisfaisante que les bagages appartiennent au passager en question avant de les lui remettre.

- (4) L'acceptation des bagages sans dépôt de plainte dans les délais énoncés à la règle 120(C), Responsabilité du transporteur – transport intérieur, ou à la règle 121(C), Responsabilité du transporteur – transport international, par le passager qui détient l'étiquette d'identification des bagages constitue une preuve que le transporteur a livré les bagages en bon état et en conformité avec le présent tarif.

## (E) Excédent de bagages

**Remarque :** Le transporteur acceptera les bagages qui dépassent la limite que permet la franchise de bagages contre paiements des frais applicables. Les frais pour excédent de bagages doivent être payés avant que le passager quitte le comptoir d'enregistrement. Cette disposition ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes ayant une déficience ou limitation. Pour les dispositions relatives au transport de dispositifs d'assistance pour les personnes ayant une déficience ou limitation, voir :

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

### Excédent de bagages

Type de service	Dépassement des limites de poids et de dimension	Frais par pièce de bagages
Classe économique	3,45\$/lb excédentaire + 57,50\$ par bagage hors norme	1 <sup>er</sup> bagage gratuit, 2 <sup>ème</sup> bagage 34,50\$ et 3 <sup>ème</sup> bagage ou plus 69,00\$

## (F) Déclaration de valeur excédentaire – frais

- (1) Le passager peut déclarer une valeur supérieure aux limites de responsabilité applicables aux bagages enregistrés. Il doit remplir une déclaration spéciale d'intérêt et payer au transporteur les frais liés à la valeur excédentaire avant de quitter le

comptoir d'enregistrement, soit 2,00\$ CA par tranche de 100 \$ CA de valeur excédentaire, jusqu'à un maximum de 50,00\$ CA de valeur excédentaire.

**Remarque :** La déclaration spéciale d'intérêt prévue à l'article 22(2) de la Convention de Montréal donne l'occasion au transporteur d'établir un mécanisme permettant au passager de déclarer que ses bagages enregistrés ont une valeur supérieure.

**Remarque :** Les frais associés à la déclaration de valeur excédentaire ne s'appliquent pas aux dispositifs d'assistance des personnes ayant une déficience ou limitation. Pour les dispositions relatives au transport de dispositifs d'assistance pour les personnes ayant une déficience ou limitation, voir :

- Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance,
- Règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur – bagages perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, décédé ou blessé,
- Règle 121, Responsabilité du transporteur – transport international – bagages perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, décédé ou blessé.

## (G) Articles non acceptés comme bagages

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

- (a) Les articles dont le transport est interdit par les lois, les règlements ou les ordonnances des pays survolés, de départ et de destination.
- (b) Les articles susceptibles de mettre en danger l'aéronef, ou les personnes ou les biens à bord. Les articles non acceptés sont énumérés dans les *Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses* de l'OACI et dans le règlement sur les marchandises dangereuses de l'IATA.
- (c) Les articles qui, de l'avis du transporteur, ne se prêtent pas au transport en raison de leur poids, de leurs dimensions ou de leur nature, par exemple, les articles fragiles ou les denrées périssables.

**Remarque :** Ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes ayant une déficience ou limitation. Pour les limites relatives au transport des aides à la mobilité, voir :

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

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

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

**Remarque :** Ne s'applique pas aux chiens d'assistance pour les personnes ayant une déficience. Pour les limites relatives au transport des chiens d'assistance et des autres types animaux d'assistance, voir :

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

- (e) Les armes à feu et les munitions autres que pour la chasse ou le sport.

- (2) Les armes à feu et les munitions pour la chasse ou le sport seront acceptées comme bagages enregistrés à condition que les armes à feu soient déchargées, avec le cran de sûreté enclenché, et qu'elles soient convenablement emballées. Le transport des munitions est assujéti aux règlements de l'OACI et de l'IATA mentionnés à la disposition (1)(b) ci-dessus.
- (3) Les armes comme les épées, les couteaux et les armes à feu d'époque, et autres articles semblables, peuvent être acceptés comme bagages enregistrés, à la discrétion du transporteur, s'ils sont convenablement emballés.
- (4) Le passager ne doit pas mettre dans ses bagages enregistrés les articles suivants, qui seront uniquement transportés dans les bagages de cabine si le passager peut les garder avec lui : articles fragiles ou denrées périssables, argent, bijoux, métaux précieux, argenterie, titres négociables, titres de placement ou autres objets de valeur, documents commerciaux, échantillons, passeports et autres documents d'identification.
- (5) Pour tout article ou équipement de sport un frais de 57,50\$ est applicable (bagage hors norme). Le poids maximal pour tout article est de 50lbs par contenant et/ou équipement. Les articles de sport qui ne sont pas mentionnés dans le tableau ci-dessous ne sont pas acceptés à bord de nos aéronefs. Tout article et/ou équipement de sport sont acceptés seulement à bord de nos SABB340. Le passager doit mentionner tout article ou équipement de sport aux réservations avec un délai de 24 heures ou plus avant son vol. si la franchise des bagages enregistrés dépasse



le 40lbs concurrentiel alloué, une charge de 3,45\$/lb supplémentaire sera applicable en plus de la franchise de bagage alloué selon le cas échéant.

(6) Tableau des articles et/ou équipements de sport acceptés :

## ÉQUIPEMENTS DE SPORT – TOUT ARTICLE EST SUJET À L'INSPECTION

ARTICLES DE SPORT	INSTRUCTIONS D'EMBALLAGE
<p><b><u>SAC DE GOLF:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il doit contenir au maximum ;           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 14 clubs de golf,</li> <li>▪ 12 balles de golf,</li> <li>▪ 1 paire de chaussure.</li> </ul> </li> <li>• Maximum de 2 sacs de golf par vol.</li> </ul>	<p>L'équipement doit être dans un étui rigide ou moulé conçu pour le transport. Si le sac de golf n'est pas complètement fermé Pascan aviation est en droit de le refuser. Les bâtons de golf doivent être couverts, sinon Pascan ne peut pas être tenu responsable en cas de bris ou de perte durant le transport.</p>
<p><b><u>BICYCLETTE:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Bicyclette par passager est permise.</li> <li>• Maximum de 2 bicyclettes par vol.</li> </ul>	<p>La bicyclette doit être emballée dans une boîte ou un étui afin d'être protégé durant le transport. Les roues devront être enlevées et partiellement dégonflées. Les pédales devront être retirées.</p>
<p><b><u>ÉQUIPEMENT DE HOCKEY/RINGUETTE:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le sac doit contenir seulement l'équipement de sport et aucun article personnel.</li> <li>• Un sac avec un maximum de 2 bâtons seront considérés comme un article de sport.</li> </ul>	<p>Les bâtons de hockey ou de ringuette doivent être emballés ou dans un étui pour être protégé. Pascan aviation ne peut pas être tenu responsable en cas de perte ou de bris durant le transport pour les bâtons qui n'ont pas été emballés ou mis dans un étui au préalable.</p>
<p><b><u>SKIS ET PLANCHES À NEIGE:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mesure maximale permise est la suivante; <b>9 pieds</b> (en longueur).</li> <li>• Maximum de 2 planches à neige et/ou équipement de ski par vol.</li> </ul>	<p>Les skis devront être dans un étui conçu pour le transport, si possible les bâtons devront être emballé dans le même sac. Les planches motorisées ne</p>

**ÉQUIPEMENT DE PLONGÉ:**

- Les articles acceptés pour la plongé sont les suivants;
  - Masque de plongé et tuba,
  - Ceinture de poids/harnais,
  - 1 Paire de palmes.

**KITESURF:**

- 1 kitesurf par vol est autorisé ou un maximum de 2 seulement s'ils sont dans le même étui,
- La mesure maximale permise est la suivante ; **9 pieds** (en longueur).

**ARME À FEU RÉCRÉATIVE:**

- Aucun maximum d'arme récréative/passager ou vol,
- Le poids maximal de munition ne doit pas excéder 11lbs/passager,
- Le passager doit être âgé de 18ans ou plus pour pouvoir transporter une arme à feu.

sont pas acceptées dans nos aéronefs.

La bonbonne d'oxygène pour la plongée n'est pas acceptée à bord de nos aéronefs.

L'équipement de plongé doit être emballé adéquatement afin de bien être protégé.

Pascan aviation se dégage de toute responsabilité pour tout équipement emballé de façon inadéquate.

Les planches devront être emballées dans un contenant rigide ou un étui moulé spécialement conçu pour l'expédition. Les planches emballées dans un contenant souple sont également acceptées. Si elles n'ont pas d'étui conçu à cet effet, Pascan peut vous fournir un sac de plastique.

- Les armes à feu utilisées pour la pratique de sports (p. ex. les fusils de chasse, les armes à balles BB, les carabines de biathlon et les fusils marqueurs à balles de peinture) sont acceptées comme bagages enregistrés seulement.
- Les armes à feu doivent être déchargées.

- Rendues **inopérantes** par un dispositif de verrouillage (ex. verrou d'arme).
- Rangées dans un étui opaque verrouillé, spécialement conçu à cette fin, qui ne peut se briser facilement durant le transport.
- Un maximum de deux armes par étui est accepté.
- Les munitions doivent être emballées séparément de l'arme.

Pascan aviation se dégage de toute responsabilité pour tout équipement emballé de façon inadéquate.

## (H) Droit de refus de transport de bagages

**Remarque :** Cette disposition ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes ayant une déficience ou limitation. Pour les limites relatives au transport des aides à la mobilité, voir :

- Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance.
- (1) Le transporteur qui découvre dans les bagages enregistrés un article non accepté de la liste de la disposition (G) susmentionnée, et qui n'est pas averti à l'avance que le passager souhaite transporter un tel article dans ses bagages, refusera cet article.
  - (2) À moins que des dispositions aient été prises au préalable avec le transporteur, celui-ci peut transporter ultérieurement les bagages qui dépassent la franchise de bagages.
  - (3) Le transporteur refusera de transporter des bagages enregistrés qui, selon lui, ne sont pas emballés de façon convenable et sécuritaire dans des valises ou des contenants appropriés.

## (I) Droit de fouille

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

# Règle 56 : Acceptation des instruments de musique comme bagages

## (A) Application

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

## (B) Petits instruments de musique comme bagages de cabine

- (1) Le transporteur autorisera un passager à emporter dans la cabine de l'aéronef un petit instrument de musique (un violon ou une flûte, par exemple), qui fera partie de la franchise de bagages de cabine du passager, conformément au nombre et aux dimensions indiqués à la règle 55, Acceptation des bagages :
  - (a) Si l'instrument peut être rangé en toute sécurité dans un compartiment à bagages approprié dans la cabine de l'aéronef ou sous le siège du passager, conformément aux exigences du transporteur pour le transport des bagages de cabine;
  - (b) S'il y a de la place pour un tel rangement lorsque le passager embarque dans l'aéronef.

## **(C) Instruments de musique comme bagages de cabine (nécessitant un siège supplémentaire)**

- (1) Le transporteur autorisera un passager à emporter dans la cabine de l'aéronef un instrument de musique qui occupera un siège de la cabine, aux conditions suivantes :
  - (a) L'instrument est dans un étui ou recouvert de manière à éviter de blesser les autres passagers;
  - (b) Le poids de l'instrument, avec l'étui ou la couverture, ne dépasse pas 6 kilogrammes (13 livres) ou les limites de poids applicables à l'aéronef;
  - (c) L'instrument peut être rangé en toute sécurité conformément aux exigences du transporteur;
  - (d) Ni l'instrument ni l'étui ne contiennent d'objets dont le transport dans la cabine d'un aéronef n'est pas autorisé par ailleurs;
  - (e) Le passager qui souhaite emporter l'instrument dans la cabine de l'aéronef a acheté un siège supplémentaire pour y mettre l'instrument.
- (2) Les instruments de musique trop gros pour être emportés dans la cabine peuvent être transportés en tant que bagages enregistrés (voir la disposition (E) ci-dessous).
- (3) Les instruments de musique nécessitant un siège supplémentaire ne sont pas tolérés sur les appareils de plus de 19 sièges passagers.

## **(D) Transporteur incapable de transporter des instruments de musique en cabine en raison du remplacement de l'aéronef**

- (1) Si, en raison du remplacement de l'aéronef, l'espace est insuffisant pour ranger l'instrument de musique en toute sécurité dans la cabine, le transporteur proposera l'une ou l'autre des solutions suivantes, sans frais supplémentaires :
  - (a) Transporter l'instrument comme bagage qui occupera un siège dans la cabine, si l'espace à bord et la nature de l'instrument le permettent;
  - (b) Accepter l'instrument comme bagage enregistré.
- (2) Si aucune des dispositions (1)(a) et (1)(b) ne conviennent, le transporteur offrira au passager des options de réacheminement, sans frais supplémentaires, et si aucune

option de réacheminement n'est satisfaisante, le transporteur versera un remboursement involontaire au passager, conformément à la règle 125(A) et (B).

## (E) Instruments de musique comme bagages enregistrés

- (1) Le transporteur autorisera un passager à transporter comme bagage enregistré un instrument de musique qui ne peut être transporté dans la cabine de l'aéronef, aux conditions suivantes :
  - (a) La somme des dimensions extérieures en centimètres linéaires de l'instrument (longueur, largeur et hauteur), étui compris, ne dépasse pas 62 pouces ou les limites de dimensions applicables à l'aéronef;
  - (b) Le poids de l'instrument, étui compris, ne dépasse pas 50 livres ou les limites de poids applicables à l'aéronef;
  - (c) L'instrument peut être rangé de manière sécuritaire et sûre conformément aux exigences du transporteur;
  - (d) Le passager a payé les frais de bagages enregistrés applicables.
- (2) Un passager a l'option d'enregistrer les instruments de musique qui s'y prêtent si tous les frais applicables sont payés.
- (3) Les instruments de musique seront transportés comme bagages enregistrés à bord du même aéronef que le passager, à moins que les bagages n'arrivent en retard ou que le transporteur décide qu'il est impossible de transporter les bagages à bord du même aéronef. La disposition s'applique également aux cas de remplacement d'aéronef. En cas de retard des bagages, le transporteur prendra les mesures nécessaires pour informer le passager de la situation concernant les bagages et livrer l'instrument de musique au passager dès que possible, à moins que les lois applicables n'exigent la présence du passager pour le dédouanement.
- (4) Les instruments de musique fragiles ne se prêtent pas au transport en tant que bagages enregistrés. Les passagers doivent communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour obtenir plus d'informations sur les instruments de musique qui ne se prêtent pas au transport.
- (5) Le passager peut faire une déclaration spéciale selon laquelle son instrument de musique transporté en tant que bagage enregistré a une valeur supérieure à la responsabilité maximale du transporteur. Dans ce cas, le passager doit faire cette déclaration auprès du transporteur au moment de l'enregistrement et, si le transporteur le demande, le passager doit, conformément à la règle 55(F),



Déclaration de valeur excédentaire – frais, payer un supplément pour une assurance-responsabilité complémentaire en cas de destruction, de perte, de dommages ou de retard touchant son instrument de musique.

**Exception :** Le transporteur n'est pas responsable du montant déclaré par le passager dans sa déclaration spéciale d'intérêt à la livraison s'il peut prouver que ce montant est supérieur à l'intérêt réel du passager à la livraison.

## (F) Frais

- (1) Les instruments de musique seront considérés comme faisant partie de la franchise de bagages du passager, et leur transport peut dépendre du billet acheté.
- (2) Voir règle 120 et 121 de ce présent tarif concernant la responsabilité du transporteur pour les bagages perdus, retardés ou endommagés.

# Partie III – À l'aéroport et durant le voyage

A silhouette of a person standing on an airport tarmac, holding a rolling suitcase. The person is facing away from the camera, looking towards a large airplane in the background. The scene is bathed in a warm, golden light, suggesting a sunrise or sunset. The overall color palette is dominated by purple and blue tones, with a bright yellow and orange glow from the sun in the upper right corner.

# Partie III – À l'aéroport et durant le voyage

## Règle 60 : Acceptation des enfants sur les vols opérés par 9731640 Canda Ins. - Pascan

### (A) Généralités

- (1) Les bébés et les enfants de moins de 8 ans seront acceptés aux fins de transport s'ils sont accompagnés par un passager âgé d'au moins 16 ans occupant la même cabine qu'eux.
- (2) Les personnes auxquelles le soin des enfants et des bébés a été confié doivent être capables de s'acquitter de cette tâche.

### Bébés

- (3) Les bébés de moins de deux ans à la date du voyage n'ont pas besoin de siège.
- (4) Pour les voyages au Canada ou entre le Canada et les États-Unis, les bébés de moins de deux ans n'ont pas besoin d'un billet.
- (5) Pour les voyages autres qu'au Canada ou qu'entre le Canada et les États-Unis, les bébés de moins de deux ans ont besoin d'un billet.
- (6) Un seul bébé de moins de deux ans peut être assis sur les genoux du passager qui l'accompagne et est âgé d'au moins 16 ans.
- (7) Aucun passager ne sera responsable de plus d'un bébé, que celui-ci soit tenu sur les genoux du passager qui l'accompagne ou qu'une place ait été achetée pour le bébé installé dans un dispositif approuvé de retenue pour enfant (siège d'auto).
- (8) Le bébé de moins de deux ans à la date du départ, qui passe le cap de son deuxième anniversaire au cours du ou des vols de correspondance ou de retour, aura besoin d'un billet acheté au prix applicable pour occuper un siège à bord du ou des vols de correspondance ou de retour.

- (9) Le bébé de moins de deux ans qui occupe un siège doit être convenablement installé dans un dispositif approuvé de retenue pour enfant par Transports Canada ou la *Federal Aviation Administration* des États-Unis.

## Enfants

- (10) Tous les enfants âgés de deux ans ou plus doivent avoir un billet et se voir attribuer un siège.
- (11) Tous les enfants âgés de 12 ans ou plus peuvent prendre un vol sans n'être accompagnés ni supervisés, et le prix applicable d'un billet pour adulte devra être payé.
- (12) Tous les enfants âgés de 16 ans ou plus peuvent accompagner des bébés ou des enfants de moins de 12 ans, et le prix applicable d'un billet pour adulte devra être payé.

## (B) Acceptation des bébés et des enfants

### Pour les vols au Canada ou entre le Canada et les États-Unis

Âge	Accepté	Conditions
7 jours à 23 mois (bébé)	Oui	Un seul bébé est accepté par passager adulte. Le bébé peut voyager gratuitement s'il est assis sur les genoux de l'adulte qui l'accompagne.  Le bébé pour qui un siège a été acheté doit être correctement installé dans un dispositif approuvé de retenue pour enfant, et le prix applicable devra être payé.
2 à 11 ans (enfant)	Oui	Ce passager est considéré comme étant un enfant aux fins du transport aérien et le prix applicable d'un billet pour enfant, si disponible, devra être payé s'il est accompagné pour toute la durée du voyage d'un passager âgé de 16 ans ou plus qui détient un billet.  Ce passager doit être soit supervisé par un passager âgé de 16 ans ou plus, soit laissé au service d'accompagnement de mineurs du transporteur, s'il y a lieu, pour les enfants de 8 ans ou plus qui voyagent seuls. (Voir la règle 65, Mineurs non accompagnés.)  L'utilisation d'un dispositif approuvé de retenue pour enfant est facultative pour les enfants âgés de 2 ans ou plus.

Âge	Accepté	Conditions
12 ans et plus	Oui	<p>Ce passager est considéré comme étant un adulte aux fins du transport aérien et le prix applicable d'un billet pour adulte devra être payé.</p> <p>Ce passager peut prendre un vol sans n'être accompagné ni supervisé. En outre, il peut accompagner des bébés ou des enfants âgés de 7 jours à 11 ans s'il est âgé de 16 ans ou plus.</p>

### Pour les vols internationaux à destination ou en provenance du Canada

Âge	Accepté	Conditions
7 jours à 23 mois (bébé)	Oui	<p>Le prix d'un billet pour un bébé s'élèvera à 10 pour cent du prix applicable d'un billet pour adulte. Le bébé doit être assis sur les genoux du passager adulte qui l'accompagne.</p> <p>Si un siège est demandé pour le bébé, un billet doit être acheté pour lui au prix applicable. Le bébé pour qui un siège a été acheté doit être correctement installé dans un dispositif approuvé de retenue pour enfant et le prix applicable devra être payé.</p>
2 à 11 ans (Enfant)	Oui	<p>Ce passager est considéré comme étant un enfant aux fins du transport aérien et le prix applicable d'un billet pour enfant, si disponible, devra être payé s'il est accompagné d'un passager adulte qui détient un billet.</p> <p>Ce passager doit être soit supervisé par un passager âgé de 8 ans ou plus, soit laissé au service d'accompagnement de mineurs du transporteur, pour les enfants de 8 ans ou plus qui voyagent seuls. (Voir la règle 65, Mineurs non accompagnés.)</p> <p>L'utilisation d'un dispositif approuvé de retenue pour enfant est facultative pour les enfants âgés de 2 ans ou plus.</p>
12 ans et plus	Oui	<p>Ce passager est considéré comme étant un adulte aux fins du transport aérien et le prix applicable d'un billet pour adulte devra être payé.</p> <p>Ce passager peut prendre un vol sans n'être accompagné ni supervisé. En outre, il peut accompagner des bébés ou des enfants âgés de 7 jours à 12 ans, s'il est âgé de 16 ans ou plus.</p>

## (C) Documentation

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

- (1) Pour les vols à l'intérieur du Canada, les passagers de moins de 18 ans doivent avoir avec eux des pièces d'identité telles que leur passeport, l'original de leur acte de naissance ou une pièce d'identité qui n'est pas délivrée par le gouvernement, comme une carte d'étudiant.
- (2) Pour les vols entre le Canada et les États-Unis, les passagers de moins de 18 ans doivent détenir un passeport valide ou une carte Nexus.
- (3) Pour tous les vols internationaux, le transporteur peut exiger, en plus de ce qui précède, la présentation des documents suivants pour les enfants à bord :
  - (a) Passeport;
  - (b) Documents établissant la garde légale;
  - (c) Lettre de consentement parental autorisant l'enfant à voyager (p. ex., lorsque l'enfant voyage seul ou avec un seul de ses parents);
  - (d) Pièce d'identité complémentaire, comme un certificat de naissance ou une carte de citoyenneté;
  - (e) Autres documents légaux, comme des documents de divorce, les ordonnances d'un tribunal pour la garde des enfants ou un certificat de décès si l'un des parents est décédé;
  - (f) Tout autre document exigé pour entrer dans les pays figurant sur l'itinéraire ou pour y transiter; dans chaque pays à visiter, les passagers devraient se renseigner auprès de l'ambassade ou du consulat le plus proche pour connaître les autres exigences d'entrée et vérifier les autres lois et règlements relatifs aux enfants.

## (D) Mineurs non accompagnés

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

## Règle 65 : Mineurs non accompagnés

### (A) Généralités

- (1) Le transporteur n'offre pas un service d'accompagnement de mineurs pour les vols intercompagnies.

### (B) Restrictions relatives à l'âge

- (1) Les enfants de moins de 8 ans doivent toujours être accompagnés d'un de leurs parents ou d'une personne d'au moins 16 ans à bord des vols.

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

## (A) Application

- (1) Cette règle s'applique au transport de personnes ayant une déficience ou limitation par 9736140 Canada Inc. - Pascan, un petit transporteur non assujetti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus relativement à ses services de transport international.
- (2) Conformément à la règle 5(A)(1), Application du tarif, cette règle s'applique au transport de toutes les personnes ayant une déficience ou limitation à bord de tous les vols exploités par 9736140 Canada Inc. - Pascan.

## (B) Acceptation de transport

- (1) Le transporteur acceptera la déclaration d'autonomie par la personne ayant une déficience ou limitation, ou en son nom, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait pour lui une contrainte excessive, par exemple si cela compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.
- (2) Le transporteur ne refusera pas de transporter une personne uniquement à cause de sa déficience ou limitation, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait pour lui une contrainte excessive, par exemple si cela compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.
- (3) Si le transporteur refuse de transporter une personne ayant une déficience ou limitation pour des motifs liés à sa déficience ou limitation, il fournira à la personne, au moment du refus, les motifs de cette décision. Il lui fera également parvenir, dans les dix jours suivant la date du refus, un avis écrit énonçant les motifs de refus, entre autres :
  - (a) Les éléments démontrant une contrainte excessive, par exemple des rapports techniques, des rapports médicaux ou des avis d'experts qui établissent que le



risque est assez important pour qu'il soit déraisonnable d'ignorer les exigences ou de les modifier;

- (b) Tout règlement, règle, politique ou procédure applicable;
- (c) La période pendant laquelle s'applique le refus, et les conditions, le cas échéant, auxquelles le transporteur accepterait de transporter la personne.

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

## (C) Réservations – renseignements sur les services et l'attribution des sièges

- (1) Si, lors de sa réservation auprès d'un transporteur vendeur, la personne a indiqué la nature de sa déficience ou limitation, le transporteur vendeur :
  - (a) Transmettra les besoins liés à sa déficience ou limitation au transporteur secondaire et réfèra la personne au transporteur secondaire pour connaître les services qu'il offre pour répondre à ces besoins;
  - (b) L'attribution des sièges sera faite lors de l'enregistrement selon le type d'aéronef exploité par 9736140 Canada Inc. – Pascan. Le transporteur vendeur attribuera les sièges selon ses normes de services et a condition de la personne;
  - (c) Lors de l'attribution d'un siège passager à une personne ayant une déficience ou limitation, il tiendra compte de son opinion concernant les sièges passagers qui répondraient le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité;
  - (d) Si la personne se déplace avec une personne de soutien, il veillera à ce qu'elles soient assises ensemble.
- (2) Le transporteur vendeur avisera la personne si des renseignements et/ou des documents sont nécessaires pour lui permettre d'évaluer la demande de service, conformément à la disposition (F)(3) ci-dessous. Le transporteur informera également la personne que les renseignements et/ou les documents doivent lui être fournis dans un délai de 48 heures et que l'évaluation de la demande pourrait prendre jusqu'à deux jours ouvrables après les avoir reçus.

## (D) Confirmation des services et communication des renseignements

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

## (E) Services nécessitant un préavis

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

### Tous les efforts raisonnables

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

### Services – préavis de 48 heures

- (3) Sous réserve de l'exigence du transporteur selon laquelle la personne ayant une déficience ou limitation doit fournir des renseignements et/ou des documents, le transporteur fournira les services ci-après à la personne ayant une déficience ou limitation qui en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue de son vol :
  - (a) Aider la personne durant **l'enregistrement au comptoir d'enregistrement**;
  - (b) Aider la personne à se **rendre à l'aire d'embarquement**;
  - (c) Aider la personne durant **l'embarquement et le débarquement**;

- (d) Dans le cas de la personne ayant une déficience ou limitation qui utilise un fauteuil roulant, qui ne peut se déplacer de façon autonome et qui attend l'embarquement, **s'enquérir périodiquement** de ses besoins et **y répondre**;
- (e) Permettre à la personne, si elle le demande, de **monter à bord avant** les autres passagers, si le temps le permet et si elle a demandé de l'aide pour embarquer, trouver son siège ou ranger ses bagages de cabine;

**Remarque :** Le transporteur peut exiger que la personne monte à bord avant les autres passagers afin d'avoir assez de temps pour fournir de l'aide même si la personne ayant une déficience ou limitation n'en a pas demandé. Le transporteur peut exiger que la personne monte après les autres passagers si elle arrive à l'aire d'embarquement après la fin de l'embarquement prioritaire.

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

**Services – renseignements et/ou documents à fournir au transporteur**

- (4) Le transporteur peut exiger que la personne qui demande des services parmi les suivants lui fournisse tout renseignement et/ou document nécessaire, notamment un certificat médical, pour lui permettre d'évaluer sa demande :
- (a) Aider la personne durant **l'enregistrement au comptoir d'enregistrement**;
  - (b) Aider la personne à se **rendre à l'aire d'embarquement**;
  - (c) Aider la personne durant **l'embarquement et le débarquement**;
  - (d) Dans le cas de la personne ayant une déficience ou limitation qui utilise un fauteuil roulant, qui ne peut se déplacer de façon autonome et qui attend l'embarquement, **s'enquérir périodiquement** de ses besoins et **y répondre**;
  - (e) Permettre à la personne, si elle le demande, de **monter à bord avant** les autres passagers, si le temps le permet et si elle a demandé de l'aide pour embarquer, trouver son siège ou ranger ses bagages de cabine;
  - (f) Aider la personne à **ranger et à récupérer ses bagages de cabine, et à récupérer ses bagages enregistrés**;
  - (g) Fournir à la personne ayant une déficience ou limitation et à sa personne de soutien, avant le départ de l'aéronef, un **exposé sur les procédures d'urgence et la configuration de l'aéronef**;
  - (h) Aider la personne à **se rendre à l'aire ouverte au public** ou, dans certains cas, à rencontrer un représentant d'un autre transporteur;
  - (i) Faire passer la personne **de son aide à la mobilité à celle fournie par le transporteur**;
  - (j) Faire passer la personne **d'une aide à la mobilité à son siège passager**;
  - (k) Servir à la personne **des repas spéciaux**, s'il y a lieu, et **fournir une aide limitée avec les repas**, comme ouvrir les emballages, nommer les aliments;
  - (l) **S'enquérir périodiquement** des besoins de la personne durant le vol et y répondre, si les services sont habituellement fournis par le transporteur ou doivent être fournis conformément à la présente disposition;

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

- (1) Le transporteur acceptera de transporter sans frais comme bagage prioritaire, en plus de la franchise de bagages régulière, les aides à la mobilité et tout autre dispositif d'assistance, sous réserve des restrictions de sécurité ou de sûreté qui empêcheraient qu'un tel dispositif soit transporté.
- (2) Si l'aide à la mobilité est acceptée pour le transport, le transporteur va :
  - (a) Démonter et emballer l'aide, si nécessaire, en vue de son transport, puis la déballer et la remonter à l'arrivée;
  - (b) Remettre rapidement l'aide à la personne dès l'arrivée.
- (3) Si le transporteur exploite un aéronef de moins de 60 sièges passagers, il refusera de transporter les fauteuils roulants électriques, les scooters ou les fauteuils roulants manuels à cadre rigide si, en raison de sa conception, l'aéronef n'en permet pas le transport. Par exemple, le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse la capacité de la plateforme élévatrice ou de la rampe, les portes de la soute à bagages sont trop petites pour l'aide à la mobilité, ou le transport de l'aide à la mobilité compromettrait la navigabilité de l'aéronef.
- (4) Lorsque le transporteur refuse de transporter l'aide à la mobilité pour l'un ou l'autre des motifs ci-dessus, il doit :
  - (a) Expliquer à la personne les raisons du refus au moment du refus;
  - (b) Indiquer à la personne les autres dispositions qu'elle peut prendre pour le transport de son aide à la mobilité, ou pour prendre le vol à bord duquel sera transportée son aide.
- (5) Si l'espace le permet, le transporteur rangera le fauteuil roulant manuel pliant dans la cabine passagers durant le vol.
- (6) Si l'espace le permet, le transporteur autorisera la personne ayant une déficience ou limitation qui a besoin d'un dispositif d'assistance de petites dimensions pendant le voyage de le garder avec elle, notamment :
  - (a) Une marchette, une canne, des béquilles ou des prothèses;
  - (b) Tout appareil pour aider la personne à communiquer;

- (c) Toute prothèse ou appareil médical, comme un concentrateur d'oxygène portatif.

**Remarque :** Pour les dispositions sur les limites de responsabilité concernant les aides à la mobilité perdues, endommagées, ou livrées en retard, voir la règle 120(B)(5), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – aides à la mobilité, ou la règle 121(B)(5), Responsabilité du transporteur – transport international – aides à la mobilité.

## (H) Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance

- (1) Le transporteur acceptera de transporter, sans frais, un chien d'assistance dont la personne ayant une déficience ou limitation a besoin, à condition que l'animal soit muni :
  - (a) D'un harnais convenable;
  - (b) D'un document écrit attestant qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage d'animaux d'assistance.
- (2) Le transporteur permettra au chien d'assistance d'accompagner la personne ayant une déficience ou limitation à bord de l'aéronef et de rester à ses pieds. Afin d'assurer le confort de tous les passagers, le transporteur déterminera, en consultation avec la personne handicapée, où elle et son animal prendront place.
- (3) Le transporteur attribuera à la personne un siège où il y a assez d'espace pour elle et son chien d'assistance. S'il n'y a pas assez d'espace au plancher dans la rangée de sièges de la personne, le transporteur permettra à l'animal d'assistance de rester sur le plancher à un endroit où la personne pourra avoir la maîtrise de l'animal.
- (4) En ce qui concerne le chien d'assistance, la personne a la responsabilité de se conformer à tous les règlements et à toutes les lois, les ordonnances, les demandes et les exigences en matière de voyage des pays de départ, de transit et de destination. Plus particulièrement, la personne a la responsabilité d'obtenir les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son chien, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires, pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec le chien d'assistance qui l'accompagne.
- (5) Le transporteur peut refuser de transporter un chien d'assistance si la personne ayant une déficience ou limitation n'a pas en sa possession, au moment de l'enregistrement, les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son animal, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les

États ou les territoires, pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec son animal d'assistance. Pour plus d'information, voir la règle 105, Refus de transport.

- (6) Lorsque le voyage fait intervenir plus d'un transporteur, la personne a la responsabilité de vérifier la politique de chaque transporteur qui participe à l'itinéraire et de veiller à répondre aux exigences de chacun. La personne doit également s'assurer que chaque transporteur a accepté de transporter l'animal d'assistance à bord de son aéronef.

## **(I) Autres services aux personnes handicapées**

- (1) Le transporteur autorise les concentrateurs d'oxygène pour des voyages à des fins médicales. Le passager devra cependant s'assurer d'avoir suffisamment de batterie et d'oxygène avant l'embarquement.

## Règle 75 : Acceptation des animaux (animaux de compagnie, et chiens de recherche et de sauvetage)

Pour connaître les conditions de transport d'un chien d'assistance dont a besoin une personne ayant une déficience ou limitation, voir :

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

### (A) Application

- (1) Le transporteur acceptera de transporter des animaux aux conditions suivantes :

### (B) Généralités

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

### (C) Chiens de recherche et de sauvetage

- (1) Les chiens de recherche et de sauvetage munis d'un harnais convenable seront autorisés dans la cabine passagers de l'aéronef. L'animal doit rester sur le plancher aux pieds de son maître.



- (2) Le transporteur acceptera de transporter, sans frais, un chien de recherche et de sauvetage.
- (3) Le transporteur déterminera, en consultation avec le maître du chien, où le maître et l'animal prendront place de façon à avoir assez d'espace.

## (D) Animaux de compagnie

- (1) Les dispositions de cette section ne s'appliquent pas aux chiens d'assistance ni aux animaux de recherche et de sauvetage.
- (2) Le transporteur acceptera de transporter des animaux de compagnie, des chiens, des chats seulement comme de cabine, pourvu qu'ils soient accompagnés d'un passager, conformément à la *Réglementation du transport des animaux vivants* de l'IATA.
- (3) Les animaux doivent être placés dans une cage ou un autre contenant de transport qui soit propre, étanche, anti-évasion et assez grand pour qu'ils y soient confortables. La cage ou le contenant de transport doit être approuvé par le transporteur.

**Frais :** Voici les frais pour le transport d'un animal (qui n'est pas un animal d'assistance ou de recherche et de sauvetage) et du contenant ou de la cage comme bagage enregistré :

### Frais pour le transport de l'animal et du contenant ou de la cage

De	À	Frais
Départ	Destination	86,75\$

- (4) Animaux de compagnie en cabine :
  - (a) Le transporteur peut accepter de transporter seulement 1 animal par passager dans la cabine passagers.
  - (b) Une limite de 2 animaux par vol sera acceptée en cabine passagers de plus de 19 sièges passagers. Une limite de 1 animal par vol sera acceptée en cabine passagers de moins de 19 sièges passagers.

- (c) Les dimensions du contenant ou de la cage (longueur + largeur + hauteur) de l'animal en cabine ne doivent pas dépasser 94 cm (37 po).
- (d) Pour déterminer quels animaux pourront être transportés dans la cabine passagers afin de respecter la limite par vol, la priorité sera accordée aux chiens d'assistance, aux autres types d'animaux d'assistance.
- (e) Le poids admissible combiné de l'animal de compagnie et du contenant ou de la cage en cabine ne doit pas dépasser 10 kg (20lbs).
- (f) Le contenant ou la cage doit être placé sous le siège directement devant le passager.
- (g) L'animal doit rester dans le contenant ou la cage pendant toute la durée du trajet.
- (h) Si le poids ou les dimensions du contenant ou de la cage dépassent les limites mentionnées en (c) et (d) ci-dessus, l'animal sera refusé.
- (i) Après l'embarquement, le transporteur peut demander à un passager accompagné d'un animal en cabine de changer de siège afin d'accommoder d'autres passagers. Le transporteur remboursera les frais de sélection de siège ou les autres suppléments en cas de différence de classe de service.
- (j) L'animal doit être âgé d'un minimum de 12 semaines et doit être sevré.

**Frais :** Voici les frais pour le transport d'un animal (sauf les animaux d'assistance) et du contenant ou de la cage dans la cabine passagers :

### Frais pour le transport de l'animal et du contenant ou de la cage

De	À	Frais
Départ	Destination	86,75\$

# Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage, douanes et mesures de sûreté

## (A) Généralités

- (1) Le passager a la responsabilité d'obtenir tous les documents de voyage requis (passeports, visas, cartes de touriste, certificats de santé, ou autres pièces d'identité nécessaires), y compris tous les documents des enfants qui sont accompagnés par le passager.
- (2) Le passager a la responsabilité de se conformer à tous les règlements et à toutes les lois, les ordonnances, les demandes et les exigences en matière de voyage des pays de départ, de transit et de destination, et de se conformer aux instructions des transporteurs concernés.

## (B) Documents de voyage

- (1) Avant le voyage, le passager doit être prêt à ce que le transporteur inspecte tous les documents de voyage exigés par les pays concernés.
- (2) Le transporteur aura le droit de faire des copies des documents de voyage présentés par le passager et de les conserver.
- (3) Selon la règle 105, Refus de transport, le transporteur se réserve le droit de refuser le transport à tout passager qui ne présente pas les documents d'entrée, de sortie, de santé et tous les autres documents exigés au titre des lois, des règlements, des ordonnances, des demandes ou des autres exigences des pays où le passager souhaite se rendre, ou à tout passager dont les documents ne semblent pas en règle.
- (4) Pour le transport international, y compris les segments intérieurs de l'itinéraire d'un passager, le transporteur se fie aux informations contenues dans le centre de voyage de l'IATA qui peut être consulté <https://www.iatatravelcentre.com/>, afin de déterminer si un passager est en possession des documents de voyage exigés pour lui-même ou tout animal en vue d'entrer dans un pays particulier ou de transiter par certains pays prévus sur son itinéraire confirmé.

- (5) On encourage fortement les passagers à confirmer, avant leur vol, toutes les exigences légales à respecter pour entrer dans les pays indiqués sur leur itinéraire, ou y transiter, et à avoir une preuve de leur conformité à ces règlements, entre autres d'avoir en leur possession les documents de voyage pertinents avant de s'enregistrer.
- (6) Le transporteur ne fournira pas aux passagers des renseignements sur les obligations concernant les documents de voyage, comme les visas et les passeports, non plus que sur les exigences en matière de santé, pour pouvoir entrer dans les pays indiqués sur leur itinéraire, y transiter ou en sortir.

## (C) Douanes et sûreté

- (1) La décision finale à savoir si un passager ou un animal peut entrer dans un pays donné ou y transiter revient aux agents des douanes et de l'immigration des divers pays de destination et de transit du passager avec son animal. Les décisions que ces agents prennent peuvent être différentes de celles du transporteur lorsqu'il a accepté de transporter le passager ou l'animal au début de son itinéraire.

# Règle 90 : Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur

## (A) Application

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

Dans le cas où 9736140 Canada Inc. - Pascan, en tant que petit transporteur assujéti au RPPA, transporte un passager pour le compte d'un gros transporteur assujéti au RPPA dans le cadre d'une entente commerciale avec celui-ci, aura les mêmes obligations envers ce passager que le petit transporteur assujéti au RPPA.

## (B) Généralités

- (1) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures prévues à l'horaire; les heures de vol ne sont toutefois pas garanties.
- (2) Les documents personnalisés, par exemple le billet ou l'itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont compatibles avec la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
- (3) Le retard ou l'annulation de vol qui est directement causé par un retard ou une annulation précédent attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur est également considéré comme étant attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.
- (4) Le passager qui tente de s'enregistrer après le délai d'enregistrement ou qui se présente à l'aire d'embarquement après le délai d'arrivée à la porte d'embarquement, délais qui sont précisés par le transporteur à la règle 40(E), Délais d'enregistrement, ne pourra pas se prévaloir des dispositions prévues à la présente règle 90, et verra ses réservations annulées conformément à la règle 105, Refus de transport.

- (5) Pour les itinéraires internationaux, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. (Voir la règle 121(B)(14), Responsabilité du transporteur – transport international – passager en retard).
- (6) Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la règle 120(B)(8), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – passager en retard.
- (7) En cas de retard ou d'annulation d'un vol à l'aéroport, le transporteur fournira de l'aide en priorité aux personnes ayant une déficience ou limitation et aux mineurs non accompagnés.

## (C) Situations indépendantes de la volonté du transporteur

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

## **(D) Communication avec les passagers — retard ou annulation — situation indépendante de la volonté du transporteur**

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

## **(E) Arrangements alternatifs — retard ou annulation — situation indépendante de la volonté du transporteur**

- (1) Si un vol est annulé ou que le retard du vol atteint trois heures, le transporteur fournir au passager, sans frais supplémentaires, une réservation confirmée pour le prochain vol disponible qui est exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l’aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet initial et dont le départ aura lieu dans les quarante-huit heures suivant l’heure de départ indiquée sur ce billet.
- (2) S’il ne peut fournir la réservation confirmée visée au paragraphe (1) ci-dessus, le transporteur, selon le choix du passager :
  - (a) Soit rembourse toute portion inutilisée du billet,
  - (b) Soit lui fournit, sans frais supplémentaires :

### **Le petit transporteur assujetti au RPPA fournira :**

- (i) Une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l’aéroport où se trouve le passager, vers la destination indiquée sur le billet initial du passager.

### **Retour vers le point de départ**

- (3) Si le voyage du passager n’a plus sa raison d’être en raison de la perturbation de vol, et si le passager ne se trouve plus au point de départ, le transporteur lui fournit, sans frais supplémentaires, une réservation confirmée pour un vol de retour à ce point de départ qui satisfait à ses besoins de voyage, et lui rembourse le billet en totalité (comme si aucun voyage n’avait eu lieu).

## **Reboursement**

- (4) Le passager qui a droit au remboursement visé au paragraphe (2) ci-dessus peut choisir le remboursement, conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, à tout moment avant de recevoir la réservation confirmée.

## **Services comparables**

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

## **Remboursement – service additionnel**

- (6) Le transporteur rembourse le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le billet initial du passager qui s'est vu fournir des arrangements de voyage alternatifs dans les cas suivants :
- (a) Le passager n'a pas reçu le service;
  - (b) Le passager a payé de nouveau pour le service.

## **Classe de service supérieure**

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

## **Classe de service inférieure**

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

## **Moyens utilisés pour le remboursement**

- (9) Les remboursements prévus par la présente partie seront versés conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, selon le mode de paiement initial à la personne qui a acheté le billet ou le service additionnels, sauf si, à la fois :



- (a) Le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur du billet initial ou du service additionnel et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;
- (b) Le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;
- (c) La personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).

### **Délai de remboursement**

- (10) Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans les trente jours suivant la perturbation de vol.

### **Remboursements**

- (11) Les remboursements seront fondés selon le coût du billet, et le remboursement s'effectuera conformément à toute restriction prévue dans la règle du tarif applicable.

Les remboursements ne seront effectués que par le transporteur qui a fait défaut.

Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le remboursement sera au plein montant du prix payé.

Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le prix payé et le prix s'appliquant au voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé.

Le remboursement volontaire de billet doit s'effectuer dans la devise utilisée pour l'émission de billet et dans le pays où le billet a été acheté, dans la mesure du possible. Le passager peut cependant demander un remboursement en dollars canadiens ou dans la devise du pays où le remboursement volontaire est demandé, si un remboursement dans cette devise n'est pas interdit par la réglementation du contrôle des changes du gouvernement local.

# Règle 91 : Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

## (A) Application

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

## (B) Généralités

- (1) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures prévues à l'horaire; les heures de vol ne sont toutefois pas garanties.
- (2) Les documents personnalisés, par exemple le billet ou l'itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont compatibles avec la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
- (3) Le retard ou l'annulation de vol qui est directement causé par un retard ou une annulation précédent attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, est également considéré comme étant attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, si le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.
- (4) Le passager qui tente de s'enregistrer après le délai d'enregistrement ou qui se présente à l'aire d'embarquement après le délai d'arrivée à la porte d'embarquement, délais qui sont précisés par le transporteur à la règle 40(E), Délais d'enregistrement, ne pourra pas se prévaloir des dispositions prévues à la présente règle 91, et verra ses réservations annulées conformément à la règle 105, Refus de transport.

- (5) Pour les itinéraires internationaux, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. (Voir la règle 121(B)(14), Responsabilité du transporteur – transport international – passager en retard.)
- (6) Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions sur la responsabilité dans le cas de vols intérieurs – règle 120(B)(8), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – passager en retard.

### **(C) Communication avec les passagers — retard ou annulation — situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité**

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

### **(D) Arrangements alternatifs — retard ou annulation — situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité**

- (1) Dans le cas d'un retard de trois heures ou plus ou d'une annulation de vol, le transporteur fournit sans frais supplémentaires aux passagers qui le désirent des arrangements de voyage alternatifs afin qu'ils puissent effectuer leur itinéraire prévu dès que possible :
  - (a) Une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet initial du passager.

#### **Remboursement**

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

- (a) Remboursera le billet, conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, dans le cas où le passager n'est plus au point de départ indiqué sur le billet initial et que le voyage n'a plus sa raison d'être à cause du retard ou de l'annulation de vol, et il fournira au passager, sans frais supplémentaires, une réservation confirmée pour un vol à destination de ce point de départ et qui satisfait aux besoins de voyage du passager;
- (b) Dans tous les autres cas, il remboursera les portions inutilisées du billet. Le montant du remboursement sera calculé conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires.

### **Services comparables**

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

### **Remboursement d'un service additionnel**

- (4) Le transporteur remboursera le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le billet initial du passager qui s'est vu fournir des arrangements de voyage alternatifs dans les cas suivants :
  - (a) Le passager n'a pas reçu le service;
  - (b) Le passager a payé de nouveau pour ce service.

### **Classe de service supérieure**

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

### **Classe de service inférieure**

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

### **Moyen utilisé pour le remboursement**

- (7) Les remboursements prévus dans la présente disposition seront versés conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires,

et selon le mode de paiement initial à la personne qui a acheté le billet ou le service additionnel, sauf si, à la fois :

- (a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur du billet initial ou du service additionnel et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;
- (b) le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;
- (c) la personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).

### **Délai de remboursement**

- (8) Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans les trente jours suivant la perturbation de vol.

### **Remboursements**

(9) Les remboursements seront fondés selon le coût du billet, et le remboursement s'effectuera conformément à toute restriction prévue dans la règle du tarif applicable.

Les remboursements ne seront effectués que par le transporteur qui a fait défaut.

Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le remboursement sera au plein montant du prix payé,

Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le prix payé et le prix s'appliquant au voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé

Le remboursement volontaire de billets doit s'effectuer dans la devise utilisée pour l'émission du billet et dans le pays où le billet a été acheté, dans la mesure du possible. Le passager peut cependant demander un remboursement en dollars canadiens ou dans la devise du pays où le remboursement volontaire est demandé, si un remboursement dans cette devise n'est pas interdit par la réglementation du contrôle des changes du gouvernement local.

## **(E) Normes de traitement — retard ou annulation — situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité**

- (1) Si le retard ou l'annulation de vol a été communiqué au passager moins de douze heures avant l'heure de départ indiquée sur son billet initial et qu'il s'est écoulé deux heures depuis l'heure de départ indiquée sur le billet initial du passager, le transporteur doit fournir au passager, sans frais supplémentaires :
  - (a) De la nourriture et des boissons en quantité raisonnable compte tenu de la durée de l'attente, du moment de la journée et du lieu où se trouve le passager;
  - (b) L'accès à un moyen de communication.

### **Hébergement**

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

### **Refus ou limite des normes de traitement**

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

## **(F) Indemnité — retard ou annulation — situation attribuable au transporteur et qui n'est pas nécessaire par souci de sécurité**

- (1) Des indemnités pour inconvénients sont payables seulement si le retard ou l'annulation de vol est attribuable au transporteur et n'est pas nécessaire par souci de sécurité.

- (2) Si un passager a été informé, 14 jours ou moins avant l'heure de départ indiquée sur son billet initial, que l'arrivée à la destination indiquée sur ce billet sera retardée, le transporteur fautif versera au passager l'indemnité minimale applicable pour les inconvénients subis selon sa catégorie. Pour 9736140 Canada Inc. – Pascan.
- (a) 125 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de trois heures ou plus, mais de moins de six heures,
  - (b) 250 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet est retardée de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures,
  - (c) 500 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de neuf heures ou plus.

### **Indemnité en cas de remboursement**

- (3) Si le transporteur rembourse le billet du passager au titre de la disposition (D)(2), et le transporteur fautif versera les indemnités minimales selon leur catégorie au RPPA:
- (a) 125 \$ pour les vols de 9736140 Canada Inc. – Pascan.
  - (b) Se référer au tarif du transporteur vendeur pour connaître le montant des indemnités en cas de délai ou annulation.

### **Délai pour déposer une demande d'indemnité**

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

### **Délai pour répondre**

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

### **Indemnités pour inconvénients**

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

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



# Règle 92 : Retard sur l'aire de trafic

## (A) Application

- (1) La présente règle s'applique à tous les passagers à bord d'un aéronef retardé sur l'aire de trafic, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
- (2) Pour les itinéraires internationaux, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. (Voir la règle 121(B)(14), Responsabilité du transporteur – transport international – passager en retard).
- (3) Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer des dispositions telles que celles énoncées à la règle 120(B)(8), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – passager en retard.

## (B) Généralités

- (1) Le passager à bord d'un aéronef retardé sur l'aire de trafic peut également obtenir, selon les circonstances, une indemnisation au titre :
  - (a) Soit de la règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur;
  - (b) Soit de la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.

### **Soins médicaux d'urgence**

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

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

- (3) Lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic après la fermeture des portes de l'aéronef en prévision du décollage, ou après l'atterrissage, le transporteur veillera à ce que les passagers bénéficient des normes de traitement suivantes, sans frais :

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

### Communications et renseignements

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

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

### Débarquement des passagers

- (1) Lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic dans un aéroport au Canada, le transporteur permet aux passagers de débarquer de l'aéronef :
  - (a) Trois heures après la fermeture des portes en prévision du décollage;
  - (b) Trois heures après l'atterrissage ou plus tôt si cela est possible.
- (2) **Exception** : Le transporteur n'est toutefois pas tenu de permettre aux passagers de débarquer en application de la disposition (1) ci-dessus si les deux conditions suivantes se trouvent réunies :
  - (a) Il est probable que le décollage aura lieu dans moins de trois heures et quarante-cinq minutes après la fermeture des portes en prévision du décollage ou après l'atterrissage;
  - (b) Le transporteur peut continuer à appliquer les normes de traitement prévues à la disposition (B)(3) ci-dessus.
- (3) Si un passager décide de débarquer, en application de la règle 92(C)(1), et qu'il n'est pas disponible pour un départ immédiat, le transporteur :

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

### **Priorité de débarquement**

- (4) Si le transporteur permet aux passagers de débarquer de l'aéronef, il offrira, si possible, la priorité de débarquement aux personnes ayant une déficience ou limitation et, le cas échéant, à leur personne de soutien, à leur chien d'assistance.

### **Exceptions**

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

# Règle 95 : Refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur

## (A) Application

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

## (B) Généralités

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

règle 95, et verra ses réservations annulées conformément à la règle 105, Refus de transport.

- (5) Le refus d'embarquement qui est directement causé par un retard ou une annulation précédent attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur est également considéré comme étant attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.
- (6) Pour les itinéraires internationaux, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. (Voir la règle 121(B)(14), Responsabilité du transporteur – transport international – passager en retard.)
- (7) Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer des dispositions telles que celles énoncées à la règle 120(B)(8), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – passager en retard.

## (C) Situations indépendantes de la volonté du transporteur

- (1) Une situation indépendante de la volonté du transporteur peut être, notamment :
  - (a) Une guerre ou une situation d'instabilité politique;
  - (b) Un acte illégal ou un acte de sabotage;
  - (c) Des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef;
  - (d) Des instructions du contrôle de la circulation aérienne;
  - (e) Un *NOTAM*, (*Notice to Airmen* – avis aux aviateurs), au sens du paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*;
  - (f) Une menace à la sûreté;
  - (g) Des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport;
  - (h) Une urgence médicale;
  - (i) Une collision avec un animal sauvage;
  - (j) Un conflit de travail chez le transporteur, un fournisseur de services essentiels comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;

- (k) Un défaut de fabrication de l'aéronef qui réduit la sécurité des passagers, découvert par le fabricant de l'aéronef ou par une autorité compétente;
- (l) Une instruction ou un ordre de tout représentant d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'un responsable de la sûreté d'un aéroport.

## **(D) Communication avec les passagers — refus d'embarquement — situation indépendante de la volonté du transporteur**

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

## **(E) Arrangements alternatifs — refus d'embarquement — situation indépendante de la volonté du transporteur**

- (1) Dans le cas d'un refus d'embarquement causé par une situation indépendante de la volonté du transporteur, celui-ci fournit aux passagers, sans frais supplémentaires, les arrangements de voyage alternatifs ci-après afin qu'ils puissent effectuer leur itinéraire prévu dès que possible :
  - (a) Une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir du même aéroport, vers la destination indiquée sur le billet initial du passager.

### **Services comparables**

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

**Remboursement – service additionnel**

- (3) Le transporteur rembourse le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le billet initial du passager qui s'est vu fournir des arrangements de voyage alternatifs dans les cas suivants :
- (a) Le passager n'a pas reçu le service;
  - (b) Le passager a payé de nouveau pour le service.

**Classe de service supérieure**

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

**Classe de service inférieure**

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

**Moyens utilisés pour le remboursement**

- (6) Les remboursements prévus par la présente partie seront versés conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, selon le mode de paiement initial à la personne qui a acheté le billet ou le service additionnels, sauf si, à la fois :
- (a) Le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur du billet initial ou du service additionnel et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;
  - (b) Le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;
  - (c) La personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).

**Délai de remboursement**

- (7) Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans les trente jours suivant la perturbation de vol.

## Remboursements

(8) Les remboursements seront fondés selon le coût du billet, et le remboursement s'effectuera conformément à toute restriction prévue dans la règle du tarif applicable.

Les remboursements ne seront effectués que par le transporteur qui a fait défaut.

Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le remboursement sera au plein montant du prix payé,

Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le prix payé et le prix s'appliquant au voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé

Le remboursement volontaire de billets doit s'effectuer dans la devise utilisée pour l'émission du billet et dans le pays où le billet a été acheté, dans la mesure du possible. Le passager peut cependant demander un remboursement en dollars canadiens ou dans la devise du pays où le remboursement volontaire est demandé, si un remboursement dans cette devise n'est pas interdit par la réglementation du contrôle des changes du gouvernement local.



# Règle 96 : Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

## (A) Application

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

## (B) Généralités

- (1) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures prévues à l'horaire; les heures de vol ne sont toutefois pas garanties.
- (2) Les documents personnalisés, par exemple le billet ou l'itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont compatibles avec la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
- (3) Le passager qui détient une réservation confirmée doit se présenter pour le transport conformément au présent tarif, et avoir respecté toutes les exigences applicables du transporteur en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement, et selon les délais prescrits à la règle 40.

- (4) Un refus d'embarquement qui est directement causé par un retard ou une annulation précédent attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, est également considéré comme étant attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, si le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.
- (5) Le passager qui tente de s'enregistrer après le délai d'enregistrement ou qui se présente à l'aire d'embarquement après le délai d'arrivée à la porte d'embarquement, délais qui sont précisés par le transporteur à la règle 40(E), Délais d'enregistrement, ne pourra pas se prévaloir des dispositions prévues à la présente règle 96 et verra ses réservations annulées conformément à la règle 105, Refus de transport.
- (6) Pour les itinéraires internationaux, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. (Voir la règle 121(B)(14), Responsabilité du transporteur – transport international – passager en retard).
- (7) Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer des dispositions telles que celles énoncées à la règle 120(B)(8), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – passager en retard.

## **(C) Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité – demande de volontaires**

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

avant que le passager n'arrive à l'aéroport. Le transporteur répétera cette demande jusqu'à ce qu'il trouve assez de volontaires pour éviter les refus d'embarquement, ou jusqu'à ce qu'il détermine qu'après avoir fait de son mieux, il n'a pas assez de volontaires.

- (3) Le transporteur qui offre un avantage aux passagers qui acceptent de laisser leur siège conformément à la disposition (1) ci-dessus et qui acceptent l'offre présentée ou négociée et jugée acceptable par les deux parties fournira aux passagers une confirmation écrite de l'avantage avant le départ du vol. Un passager qui est prêt à céder son siège n'est pas considéré comme étant un passager visé par un refus d'embarquement par le transporteur et, de ce fait, n'a pas droit à l'indemnité prévue à la disposition (G).

### **Passager déjà à bord**

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

### **Priorité d'embarquement**

- (5) Lorsque le refus d'embarquement est nécessaire, le transporteur accordera la priorité d'embarquement aux passagers dans l'ordre suivant :
- (a) Un mineur non accompagné;
  - (b) Une personne ayant une déficience ou limitation avec, le cas échéant, sa personne de soutien ou son animal d'assistance;
  - (c) Un passager qui voyage avec des membres de sa famille;
  - (d) Un passager qui s'est déjà vu refuser l'embarquement pour le même billet;
  - (e) Tous les autres passagers détenant une réservation confirmée et un billet seront traités dans l'ordre où ils se sont présentés à l'enregistrement.

## **(D) Communication avec les passagers – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité**

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

## **(E) Arrangements alternatifs – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité**

- (1) Dans le cas d'un refus d'embarquement dans des situations attribuables au transporteur, et des situations attribuables au transporteur mais nécessaires par souci de sécurité, le transporteur fournit à chaque passager, sans frais supplémentaires, des arrangements de voyage alternatifs afin que chacun puisse effectuer son itinéraire prévu dès que possible :
  - (a) Une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager, vers la destination indiquée sur le billet initial du passager.

### **Remboursement**

- (2) Si les arrangements de voyage alternatifs offerts conformément à la disposition (F)(1) ne satisfont pas aux besoins de voyage du passager, le transporteur :
  - (a) Remboursera le billet, conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, dans le cas où le passager n'est plus au point de départ indiqué sur le billet initial et que le voyage n'a plus sa raison d'être à cause du refus d'embarquement, et il fournira au passager, sans frais supplémentaires, une réservation confirmée pour un vol à destination de ce point de départ et qui satisfait aux besoins de voyage du passager;

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

### **Services comparables**

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

### **Remboursement d'un service additionnel**

- (4) Le transporteur remboursera le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le billet initial du passager qui s'est vu fournir des arrangements de voyage alternatifs dans les cas suivants :
- (a) Le passager n'a pas reçu ce service à bord du vol modifié;
  - (b) Le passager a payé de nouveau pour ce service.

### **Classe de service supérieure**

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

### **Classe de service inférieure**

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

### **Moyen utilisé pour le remboursement**

- (7) Les remboursements prévus dans la présente disposition seront versés conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, et selon le mode de paiement initial à la personne qui a acheté le billet ou le service additionnel, sauf si, à la fois :
- (a) Le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur du billet initial ou du service additionnel et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;

- (b) Le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;
- (c) La personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).

### **Délai de remboursement**

- (8) Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans les trente jours suivant la perturbation de vol.

## **(F) Normes de traitement – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité**

- (1) Le transporteur fournira au passager, avant son embarquement à bord d'un vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs aux termes de la disposition (E)(1), sans frais supplémentaires :
  - (a) De la nourriture et des boissons en quantité raisonnable compte tenu de la durée de l'attente, du moment de la journée et du lieu où se trouve le passager;
  - (b) L'accès à un moyen de communication.

### **Hébergement**

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

### **Refus ou limite des normes de traitement**

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

## **(G) Indemnité – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur et qui n'est pas nécessaire par souci de sécurité**

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

### **Indemnité pour refus d'embarquement**

- (2) En cas de refus d'embarquement attribuable au transporteur, il versera l'indemnité applicable au passager concerné :
  - (a) 900 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de moins de six heures;
  - (b) 1 800 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures;
  - (c) 2 400 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de neuf heures ou plus.

### **Paiement**

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

### **Heure d'arrivée prévue**

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

### **Confirmation écrite**

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

### **Ajustement**

- (6) Si le vol d'un passager arrive à la destination indiquée sur le billet initial après l'heure prévue, et que le montant de l'indemnité qui a été versée, ou confirmée par écrit, ne

reflète pas l'indemnité due aux termes de la disposition (2), le transporteur ajustera le montant de l'indemnité en conséquence.

### **Indemnités pour inconvénients**

- (7) Si, conformément à la disposition (2) ci-dessus, le transporteur est tenu de verser une indemnité à un passager pour refus d'embarquement, il offrira de la verser en argent (c.-à-d., comptant, chèque ou transfert bancaire). Il peut toutefois l'offrir sous une autre forme (p. ex., crédit voyage) aux conditions suivantes :
- (a) L'indemnité sous cette autre forme doit être d'une valeur supérieure au montant de l'indemnité minimale prévue par le RPPA;
  - (b) Le passager a été informé par écrit de la valeur de l'indemnité sous l'autre forme;
  - (c) L'indemnité sous l'autre forme n'a pas de date d'expiration;
  - (d) Le passager a confirmé par écrit qu'il a été informé de son droit à une indemnité en argent, mais qu'il préfère recevoir l'indemnité sous l'autre forme.



# Règle 97 – Communication de renseignements – annulation, retard, retard sur l’aire de trafic ou refus d’embarquement

## (A) Généralités

- (1) Si l’une ou l’autre des règles suivantes s’applique :
- (a) Règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur;
  - (b) Règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité;
  - (c) Règle 92, Retard sur l’aire de trafic;
  - (d) Règle 95, Refus d’embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur;
  - (e) Règle 96, Refus d’embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité;

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

- (i) La raison du retard, de l’annulation de vol ou du refus d’embarquement;
  - (ii) Les indemnités qui peuvent être versées pour les inconvénients subis;
  - (iii) Les normes de traitement applicables, le cas échéant;
  - (iv) Les recours possibles contre lui, notamment ceux auprès de l’Office.
- (2) Dans le cas du retard, le transporteur fournit aux passagers une mise à jour toutes les trente minutes sur la situation, et ce, jusqu’à ce qu’une nouvelle heure de départ soit fixée ou jusqu’à ce que des arrangements de voyage alternatifs aient été pris.
- (3) Le transporteur fournit aux passagers tout nouveau renseignement dès que possible.
- (4) Les renseignements visés à la disposition (1) sont fournis au moyen d’annonces faites sur support audio. Les annonces seront fournies sur support visuel sur demande.

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

# Règle 98 – Irrégularités d’horaire

## (A) Généralités

### 1) Horaires non garantis

Les heures de départ et d’arrivée, la durée du trajet ainsi que le type d’appareil indiqués dans l’horaire ou ailleurs sont approximatifs, non garantis et ne font d’aucune façon partie du contrat de transport. Les horaires peuvent être modifiés avec préavis. Aucun employé, mandataire ou représentant du transporteur n’a le pouvoir de lier ce dernier par une déclaration ou une assertion quelconque quant aux dates ou aux heures de départ ou d’arrivée ou encore à l’exploitation d’un vol, quel qu’il soit. Il est toujours recommandé que les passagers confirment l’heure de départ et l’état du vol en s’inscrivant aux mises à jour pour leur appareil électronique personnel, en accédant au site Web du transporteur ou en consultant les écrans du système d’affichage de l’aéroport.

### 2) Non-responsabilité du transporteur

Le transporteur ne peut être tenu responsable si le passager manque des correspondances ne faisant pas partie de l’itinéraire indiqué sur le billet. Le transporteur ne garantit pas les heures des vols qui figurent sur les billets des passagers et ne peut être tenu responsable des annulations de vols ou des modifications des heures en cas de force majeure, y compris de conflits de travail ou de grèves. Le cas échéant, le passager peut se prévaloir des dispositions prévues dans le RPPA ou la convention applicable concernant la responsabilité en cas de retard.

### 3) Effort probant

Le transporteur s’engage à faire de son mieux pour transporter le passager et ses bagages avec une diligence raisonnable, mais aucun délai particulier n’est fixé pour le début ou la fin du transport. Sous réserve de ce qui précède, le transporteur peut, sans préavis, changer de transporteur ou d’appareil et, en cas de nécessité, il peut modifier le parcours, ajouter des points d’arrêt ou omettre les escales figurant sur le billet.

## B) Perturbation d'horaire

Cette règle ne s'applique qu'aux vols exploités par 9736140 Canada Inc. - Pascan

### 1-Loi applicable Advenant un retard ou une annulation (« Perturbation d'horaire »),

9736140 Canada Inc. - Pascan se conformera au RPPA, notamment, mais sans se limiter à ce qui est indiqué ci-dessous. Si le vol d'un passager est retardé ou annulé dans un pays autre que le Canada où les droits des voyageurs sont assujettis à un autre régime, le passager ne peut soumettre qu'une demande d'indemnisation en vertu d'un seul régime. Les passagers ne peuvent pas être indemnisés selon un régime s'ils l'ont déjà été en vertu d'un autre régime de droits des passagers pour le même incident.

### 2- Information aux passagers

9736140 Canada Inc. - Pascan informera rapidement les passagers au sujet des mises à jour, en leur indiquant la raison du retard ou de l'annulation :

a) Aussitôt que 9736140 Canada Inc. - Pascan sait qu'un retard ou une annulation a lieu, et par la suite :

b) À intervalles réguliers de 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ du vol ait été déterminée, ou que de nouveaux arrangements de voyage aient été pris pour les passagers ;

c) Aussitôt que possible lorsque de nouvelles informations sont disponibles. Advenant une Perturbation d'horaire attribuable à 9736140 Canada Inc. - Pascan :

1. 9736140 Canada Inc. - Pascan fournira des arrangements de voyage alternatifs comme le prescrit le RPPA. Les arrangements de voyage alternatifs seront considérés comme étant satisfaisants, sauf avis contraire du passager communiqué avant la date de départ du nouvel arrangement de voyage alternatif.

Si le passager refuse ces arrangements parce qu'ils ne répondent pas à ses besoins et décide de ne plus voyager, le passager sera admissible à un Remboursement involontaire selon la RÈGLE 125- REMBOURSEMENTS ainsi qu'une indemnisation en vertu du RPPA si une demande est déposée par le passager dans l'année qui suit le retard ou l'annulation ;

2. Si un passager a été informé du retard ou de l'annulation moins de 12 heures avant l'heure de départ initialement prévue et qu'il a été retardé plus de deux heures après l'heure de départ initialement prévue, 9736140 Canada Inc.- Pascan lui fournira de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable, en tenant compte de la durée de l'attente, du moment de la journée et de l'endroit où se trouve le passager;

3. dans le cas d'une Perturbation d'horaire qui dure jusqu'au lendemain, 9736140 Canada Inc. - Pascan fournira aussi aux passagers provenant de l'extérieur de la ville l'hébergement à l'hôtel ou dans un établissement comparable qui est raisonnable compte tenu de l'endroit où se trouve les passagers, ainsi que le transport pour s'y rendre et revenir à l'aéroport, sous réserve des disponibilités;

### 3) Indemnisation ;

Si, en raison d'un retard ou d'une annulation attribuable à 9736140 Canada Inc.- Pascan, un passager arrive à destination avec un retard de trois heures ou plus, 9736140 Canada Inc.- Pascan lui accordera une indemnisation conforme au RPPA. Seul le transporteur exploitant fournira l'indemnisation ;

a) Un passager **n'est pas** admissible à une indemnité en cas de retard ou d'annulation de vol en vertu du RPPA si :

1. le passager est arrivé en retard à destination pour une raison indépendante de la volonté de 9736140 Canada Inc.- Pascan ou nécessaire par souci de sécurité, par exemple, si le vol du passager a été retardé ou annulé en raison des conditions météorologiques ;

2. le passager a déjà reçu une indemnité pour refus d'embarquement pour le même incident ;

3. le passager a été informé du retard ou de l'annulation au moins 15 jours avant l'heure de départ prévue ;

4. le passager n'a pas soumis sa demande d'indemnisation en vertu du RPPA au cours de l'année qui a suivi le retard ou l'annulation.

L'horaire complète de 9736140 Canada Inc. Pascan est disponible sur le site web [www.pascan.com](http://www.pascan.com) ou via le GDS

# Règle 105 : Refus de transport

## Définition

(1) Aux fins de la règle 105 :

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

## (A) Application

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

## (B) Refus de transport – décision de faire débarquer un passager

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

(a) **Demandes ou règlements gouvernementaux, et force majeure**

Chaque fois qu'il est nécessaire ou souhaitable de :

- (i) Se conformer à un règlement gouvernemental;
- (ii) Se conformer à une demande gouvernementale de transport d'urgence;
- (iii) Réagir à un cas de force majeure.

**(b) Fouille d'un passager ou perquisition de biens**

Lorsqu'un passager refuse de se soumettre à une fouille ou à la perquisition de ses biens par les autorités à la recherche d'explosifs ou encore d'armes ou d'articles dissimulés, interdits, meurtriers ou dangereux.

**(c) Preuve d'identité ou d'âge**

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

**(i) Applicable seulement aux voyages à l'intérieur du Canada :**

**Remarque :** Le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en le regardant et en portant une attention particulière à son visage en entier, pour déterminer s'il semble avoir 18 ans ou plus.

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

**(ii) Applicable seulement aux voyages en provenance du Canada :**

**Remarque :** Le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en le regardant et en portant une attention particulière à son visage en entier, pour déterminer s'il semble avoir 18 ans ou plus.

Le transporteur est également tenu de contrôler chaque passager qui semble avoir 18 ans ou plus en comparant le passager, en particulier son visage en entier, à une pièce d'identité avec photo délivrée par un gouvernement, et qui indique le nom du passager, sa date de naissance et son identité de genre.

**(d) Immigration ou autres considérations semblables**

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

- (i) Ses documents de voyage ne sont pas en règle;
- (ii) Pour quelque raison que ce soit, on considère illégal ou l'on interdit l'embarquement, le transit ou l'entrée du passager dans le pays visé par le transport.



(e) **Le passager ne respecte pas les règles et les règlements du transporteur**

Lorsque le passager ne respecte pas ou refuse de respecter les règles et les règlements que le transporteur a énoncés dans le présent tarif.

(f) **État du passager**

(i) Lorsque les agissements ou l'inaction d'un passager prouvent au transporteur que l'état mental, intellectuel ou physique du passager le rend inapte à prendre soin de lui-même, sans aide ou sans traitement médical en cours de route, à moins que les conditions suivantes soient remplies :

(A) Le passager est accompagné d'une personne de soutien qui sera chargée de répondre à ses besoins en cours de route, par exemple pour l'aider avec ses repas ou à utiliser les toilettes, ou pour lui administrer des médicaments, tâches qui vont au-delà de l'éventail de services normalement offerts par le transporteur;

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

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

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

(ii) Lorsque le passager a une maladie contagieuse.

(iii) Lorsque le passager dégage une odeur répugnante.

**Autorisation médicale**

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

condition pour accepter le passager à bord de futurs vols. Le transporteur peut refuser le transport à une personne qui pose un tel risque ou danger.

**Remarque :** Passagères enceintes :

- (A) La femme dont la grossesse est sans complication peut prendre un vol sans avoir de certificat médical jusqu'à sa 35<sup>e</sup> semaine de grossesse ou jusqu'à quatre semaines avant la date d'accouchement prévue.
- (B) Une femme enceinte qui a atteint ou dépassé la 36<sup>e</sup> semaine de grossesse doit présenter un certificat médical daté de moins de 48 heures avant l'heure de départ prévue du vol. Le certificat doit indiquer la date estimative d'accouchement et mentionner que le médecin a examiné la patiente et qu'il conclut qu'elle est physiquement apte à prendre l'avion.
- (C) Une femme dont la grossesse à atteint ou dépassé la 39<sup>ième</sup> semaine de grossesse ne peut plus voyager sur les vols de Pascan Aviation, par conséquent le vol de retour doit avoir lieu avant s'il y a lieu.

**(g) Défaut d'être dûment conduit sous escorte**

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

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

- (i) L'autorité médicale certifiée par écrit que le passager qui a des troubles de santé mentale et qui est conduit sous escorte peut être transporté en toute sécurité;
- (ii) Seulement un passager conduit sous escorte peut être autorisé à bord d'un vol;

- (iii) La demande de transport doit être faite au moins 48 heures avant le départ prévu;
- (iv) L'acceptation vaut uniquement à bord de vols vendus et exploités par 9736140 Canada Inc.;
- (v) L'agent d'escorte doit demeurer avec le passager en tout temps;
- (vi) Un passager sous la garde d'un agent chargé de l'application de la loi ou d'une autre autorité responsable doit être menotté en tout temps.

## **(C) Comportement du passager – refus de transport – comportement interdit et sanctions**

### **(1) Comportement interdit**

Sans limiter le caractère général des dispositions qui précèdent, les énoncés suivants représentent des comportements interdits où il peut être nécessaire pour le transporteur, en faisant preuve de discernement, de prendre des mesures afin d'assurer le confort ou la sécurité physique de la personne, des autres passagers ou des employés du transporteur; la sécurité de l'aéronef; l'exercice sans entraves des fonctions des membres d'équipage à bord de l'aéronef; ou l'exploitation sécuritaire et adéquate du vol :

- (a) La personne qui, de l'avis raisonnable d'un employé responsable du transporteur, a les facultés affaiblies par l'alcool ou la drogue (sauf un patient sous traitement médical).
- (b) Le comportement de la personne, ou son état, est ou a été connu comme étant abusif, offensant, menaçant, intimidant, violent ou autrement désordonné et, de l'avis raisonnable d'un employé responsable du transporteur, il est possible que ce passager perturbe le confort physique ou la sécurité des autres passagers ou des employés du transporteur, ou y porte gravement atteinte, entrave l'exécution des tâches d'un membre d'équipage ou compromette autrement l'exploitation sécuritaire et adéquate du vol.
- (c) Le comportement de la personne pose un risque ou un danger pour elle-même ou d'autres passagers (y compris la passagère enceinte et son enfant à naître), ou pour des biens.
- (d) La personne ne se conforme pas aux directives du transporteur et de ses employés, non plus à celle de cesser tout comportement interdit.

- (e) La personne est incapable ou refuse de s'asseoir dans le siège attribué et de boucler sa ceinture de sécurité.
- (f) La personne fume ou tente de fumer dans l'aéronef.
- (g) La personne continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou autre appareil électronique à bord de l'aéronef après avoir été avisée par un membre d'équipage d'en cesser l'utilisation.
- (h) La personne est nu-pieds.
- (i) La personne est vêtue de façon non convenable.
- (j) La personne a en sa possession un article interdit ou une arme, dissimulée ou non. Toutefois, le transporteur transportera des agents chargés de l'application de la loi ou des membres des forces armées qui répondent aux qualifications et aux conditions prescrites par la réglementation gouvernementale.
- (k) La personne a résisté ou pourrait vraisemblablement résister aux agents d'escorte.

## (2) Réaction du transporteur à un comportement interdit

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

- (a) Faire débarquer le passager à quelque point que ce soit.
- (b) **Probation** : En tout temps, le transporteur peut, avant d'accepter de transporter le passager, l'obliger à satisfaire à certaines conditions de probation, comme de ne pas adopter un comportement interdit. Ces conditions de probation peuvent être imposées pour une durée indéterminée, qui, de l'avis raisonnable du transporteur, est nécessaire pour que le passager continue d'éviter les comportements interdits.
- (c) **Refus de transporter le passager** : La durée du refus de transport peut aller d'une interdiction ponctuelle à une interdiction pour une plus longue période, que le transporteur établira à sa discrétion en fonction des circonstances. La durée du refus de transport correspondra à la nature de la conduite interdite, jusqu'à ce que le transporteur soit convaincu que le passager ne risque plus de compromettre la sécurité des autres passagers, de l'équipage ou de l'aéronef; le confort des autres passagers et de l'équipage; l'exécution des tâches de l'équipage à bord de l'aéronef; ou l'exploitation adéquate et sécuritaire du vol.

- (d) Le comportement suivant entraîne automatiquement un refus de transport :
- (i) La personne continue d'entraver l'exécution des tâches d'un membre d'équipage malgré des avertissements verbaux donnés par l'équipage afin qu'elle mette fin à cette conduite.
  - (ii) La personne blesse ou profère une menace crédible de blesser un membre d'équipage ou un autre passager.
  - (iii) La personne adopte un comportement qui exige un atterrissage imprévu et/ou l'usage de moyens de contention, comme des attaches ou des menottes.
  - (iv) La personne adopte de nouveau un comportement interdit après avoir reçu un avis de probation, comme il est mentionné à la disposition (b) ci-dessus.

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

## (D) Recours du passager/limite de responsabilité

- (1) Si le transporteur décide de refuser le transport à un passager à bord d'un vol particulier, ou de le faire débarquer en cours de route pour l'une ou l'autre des raisons susmentionnées, le transporteur [le transporteur doit insérer ses politiques sur le remboursement du billet inutilisé du passager et inclure les références aux dispositions tarifaires qui s'appliquent aux remboursements].
- (2) Malgré la disposition (1) ci-dessus, les passagers conservent tous les autres droits prévus dans le présent tarif ou autrement, et tous les autres droits légaux qui peuvent être conférés à des passagers internationaux aux termes des conventions internationales (p. ex., [Convention de Varsovie](#), [Convention de Montréal](#)) et des traités connexes.
- (3) Une personne qui se voit refuser le transport pour un temps indéterminé ou à qui un avis de probation a été signifié, peut présenter au transporteur, par écrit, les raisons pour lesquelles elle croit ne plus présenter une menace à la sécurité des passagers, de l'équipage ou de l'aéronef, ni perturber le confort des passagers et de l'équipage. Ce document peut être envoyé à l'adresse fournie dans l'avis de refus de transport ou l'avis de probation.

- (4) Le transporteur fournira au passager, dans un délai raisonnable, une réponse dans laquelle il transmet son évaluation à savoir s'il est encore nécessaire de maintenir l'interdiction ou la période de probation.

# Règle 115 : Billets

## (A) Généralités

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

## (B) Validité pour le transport

- (1) **Généralités** : Un billet validé est valable pour le transport à partir de l'aéroport de départ jusqu'à l'aéroport de destination, suivant le trajet indiqué sur le billet et dans la classe de service pertinente, pour la période définie à la disposition (2) ci-dessous. Le passager sera accepté pour le transport à la date et sur les segments de vol pour lesquels une place a été réservée. Lorsque des segments de vol sont prévus sur un « **billet ouvert** » (voir la disposition (G) ci-dessous), une place sera réservée seulement lorsque le passager présentera une demande de réservation au transporteur. Le transporteur peut accepter une demande de réservation uniquement si des places sont disponibles; le lieu et la date d'émission sont alors indiqués sur le billet.
- (2) **Période de validité** : Habituellement, la période de validité sera d'une (1) année à compter de la date où commence le transport au point d'origine désigné sur le billet initial ou, si aucune partie du billet n'est utilisée, une (1) année à compter de la date

d'émission du billet initial. Certains billets peuvent cependant prévoir différentes périodes de validité. Dans un tel cas, les règles particulières de tels billets ont préséance.

- (3) **Calcul de la période de validité du billet** : Dans le calcul de la validité du billet, soit les séjours minimum et maximum et toute autre période définie sur le billet, le premier jour à prendre en compte sera le lendemain de la date à laquelle le transport commence ou que le billet est émis.
- (4) **Expiration de la validité** : Un billet expire le dernier jour de validité à minuit; l'heure utilisée est celle de l'endroit où le billet a été émis.

## (C) Prolongation de la validité du billet

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

Le transporteur, sans frais supplémentaires pour le passager, prolongera la validité de son billet jusqu'à ce qu'il puisse prendre le premier vol du transporteur à bord duquel une place est disponible. La validité peut être prolongée jusqu'à un maximum de 90 jours.

- (2) **Raisons médicales** : Si le passager est incapable d'entreprendre un voyage pour des raisons médicales, le transporteur prolongera la période de validité du billet au-delà de la date initiale d'expiration de la validité, jusqu'à un maximum de 3 mois. Cette prolongation peut être accordée seulement une fois, et elle doit être demandée dans les 30 jours avant la date d'expiration du billet. Les raisons médicales doivent être attestées par écrit par un médecin, qui précise que le passager n'est pas en mesure de commencer son voyage avant l'expiration de son billet initial.



## **(D) Dérogation à la disposition sur le séjour minimum/maximum**

### **(1) Décès d'un membre de la famille qui n'accompagne pas le passager**

Si un passager détenant un billet à prix spécial effectue son retour avant l'expiration du séjour minimum prescrit à cause du décès d'un membre de sa famille immédiate qui n'accompagne pas le passager, ce passager aura droit au remboursement des montants supplémentaires payés pour les services de transport afin de retourner plus tôt que prévu. Le remboursement sera toutefois conditionnel à ce que le passager présente un certificat de décès confirmant que le décès du membre de la famille est survenu après le début du voyage.

### **(2) Décès d'un passager – dispositions pour les personnes qui l'accompagnent**

#### **(a) Prolongation (au-delà d'un an) de la validité pour les billets à prix normal, et dérogation aux exigences de séjour minimum pour les billets à prix spécial**

Le transporteur prolongera la validité du billet des passagers qui sont des membres de la famille immédiate du passager décédé ou d'autres personnes qui voyageaient effectivement en compagnie du passager décédé, jusqu'à concurrence de 45 jours après la date initiale d'expiration du billet ou de 45 jours après la date du décès du passager, selon celle de ces dates qui arrive en premier.

Un certificat de décès ou une copie de ce certificat en bonne et due forme et produit par l'autorité compétente du pays où est survenu le décès doit être présenté au moment de l'émission du nouveau billet. L'autorité compétente est la personne habilitée à délivrer un certificat de décès en vertu des lois applicables du pays concerné.

Si le certificat de décès n'est pas disponible au moment où les passagers doivent prendre leur vol, ou si le transporteur a des raisons de douter de la validité d'un tel certificat, les passagers seront transportés seulement sur paiement du prix applicable au transport utilisé, et pourront présenter une demande de remboursement au transporteur. Sur réception de la demande de remboursement et de toute la documentation nécessaire, le transporteur établira la validité de la demande et, si elle est valide, il remboursera la différence entre le prix total payé par les passagers et le montant que ces derniers auraient payé selon les dispositions de la présente règle.

**(b) Dérogation aux exigences de séjour minimum – billets à prix spécial**

Si un passager décède en route, on consentira une dérogation aux exigences de voyage de groupe et de séjour minimum des billets à prix spécial pour les passagers qui sont des membres de la famille immédiate du passager décédé ou d'autres personnes qui voyageaient effectivement en compagnie du passager décédé.

Les passagers ayant obtenu une dérogation à l'exigence de séjour minimum seront transportés uniquement dans la classe de service prévue sur le billet initial.

Un certificat de décès ou une copie de ce certificat en bonne et due forme et produit par l'autorité compétente du pays où est survenu le décès doit être présenté au moment de l'émission du nouveau billet. L'autorité compétente est la personne habilitée à délivrer un certificat de décès en vertu des lois applicables du pays concerné.

Si le certificat de décès n'est pas disponible au moment où les passagers doivent prendre leur vol, ou si le transporteur a des raisons de douter de la validité d'un tel certificat, les passagers seront transportés seulement sur paiement du prix applicable au transport utilisé, et pourront présenter une demande de remboursement au transporteur. Sur réception de la demande de remboursement et de toute la documentation nécessaire, le transporteur établira la validité de la demande et, si elle est valide, il remboursera la différence entre le prix total payé par les passagers et le montant que ces derniers auraient payé selon les dispositions de la présente règle.

**(3) Maladie et raisons médicales****(a) Prolongation du billet :**

Pour un billet au prix normal, si le passager, après avoir entrepris le voyage, ne peut voyager pendant la période de validité du billet pour cause de maladie, le transporteur prolongera la période de validité du billet jusqu'à la date à laquelle le passager devient apte au voyage, sur la foi d'un certificat médical. S'il n'y a pas de place disponible quand le passager devient apte au voyage, le transporteur transportera le passager sur le premier vol à bord duquel une place est disponible. Dans tous les cas, le voyage s'effectuera dans la même classe de service pour laquelle le passager avait payé son voyage à l'origine, à partir du point où le voyage reprend. Toutefois, si le reste des coupons de vol du billet comporte une ou plusieurs escales, la validité du billet ne sera pas prolongée de plus de 3 mois au-delà de la date figurant sur le certificat médical. Dans un tel

cas, le transporteur prolongera également la période de validité des billets des personnes qui voyagent avec le passager ayant une incapacité.

Pour un billet à prix spécial, le transporteur prolongera la validité du billet jusqu'à la date du premier vol disponible à compter du moment où le passager devient apte au voyage, sur la foi d'un certificat médical, mais ne dépassant pas 7 jours au-delà de la date à laquelle le passager devient apte au voyage.

**(b) Dérogation aux exigences de séjour minimum – billets à prix spécial :**

En cas de maladie, il n'y aura pas de dérogation aux exigences de séjour minimum, ou de réduction de cette période.

## **(E) Surclassement (changement pour un billet à prix supérieur)**

- (1) Avant le début du voyage, un passager peut passer à une classe de valeur supérieure pour voyager vers n'importe laquelle des destinations du transporteur partout dans le monde, à condition que le voyage réponde aux conditions énoncées à la disposition (3) ci-dessous.
- (2) Les pénalités et les frais supplémentaires ne s'appliquent pas à un surclassement effectué conformément à la disposition (1) ci-dessus.
- (3) Le passager peut obtenir un surclassement conformément à la disposition (1) ci-dessus si les conditions suivantes sont remplies :
  - (a) Les exigences de billetterie et d'achat anticipé du nouveau billet sont respectées;
  - (b) Le voyage est effectué par 9736140 Canada Inc. – Pascan et une compagnie avec une entente intercompagnie est établie;
  - (c) Les réservations sont faites dans la classe de service appropriée du nouveau billet;
  - (d) La différence de prix a été payée.
- (4) Après le départ, le passager détenant un billet pour un vol de retour, un voyage circulaire ou un circuit ouvert peut obtenir un surclassement pour le billet complet conformément aux règles du billet payé.
- (5) Le prix payé pour le billet initial (y compris tous les frais supplémentaires) sera entièrement appliqué sur le prix du voyage surclassé.

- (6) Si le voyage au nouveau prix est par la suite modifié ou annulé, les frais les plus élevés du billet acheté soit au prix initial, soit au nouveau prix seront appliqués.
- (7) **Exception** : Dans le cas d'un voyage surclassé vers un type de billet ne comportant pas de frais connexes, des changements peuvent être apportés sans frais supplémentaires. Cependant, les frais d'annulation du billet initial s'appliqueront au nouveau billet surclassé.

## (F) Séquence des vols

- (1) Les vols figurant sur l'itinéraire/reçu du passager et dans la base de données du transporteur doivent être pris selon la séquence prévue à partir du lieu de départ figurant sur le billet du passager. Chaque coupon de vol sera accepté pour le transport dans la classe de service, à la date, et sur le vol pour lequel une place a été réservée.

## (G) Billets ouverts

- (1) 9736140 Canada Inc. – Pascan n'offre pas de billet ouvert.

## (H) Transférabilité/non-transférabilité

- (1) Le billet est non transférable.

## (I) Billet perdu

- (1) Lorsqu'un passager perd son billet, il doit acheter un nouveau billet ou une nouvelle portion de billet, que le Transporteur remboursera au passager à sa demande, aux conditions indiquées ci-dessous, à la condition que le billet original ait été délivré par le Transporteur.

- a. Billet de remplacement :

Si un passager désire commencer ou poursuivre son voyage, il doit acheter un nouveau billet pour la portion du billet perdue qui vise le voyage souhaité. Le billet de remplacement sera délivré pour la portion du voyage visée par le billet perdu aux tarifs et aux conditions applicables à cette portion du voyage à la date d'achat du billet de remplacement.

b. Demande de remboursement :

- i. Le montant du remboursement correspond au tarif et aux frais payés pour la nouvelle portion achetée, moins les frais d'indemnisation du Transporteur pour les changements, s'il y a lieu, et les frais de service
- ii. Le passager doit acheminer sa demande de remboursement d'un billet perdu ou d'une portion de billet perdue aux bureaux généraux du Transporteur dans un délai maximal d'un mois après la date d'expiration du billet perdu et doit accompagner sa demande des détails de l'achat et d'une preuve d'achat du nouveau billet, telle qu'un reçu de la transaction.
- iii. Un remboursement est émis dans un délai maximal de 90 jours suivant la réception de la demande et est fait uniquement à la condition que le billet perdu ou la portion du billet perdue n'ait pas été honoré antérieurement ou n'ait pas été remboursé à quiconque. Au surplus, la personne à qui le remboursement est fait doit accepter, sur le formulaire de demande prescrit par le Transporteur, d'indemniser le Transporteur pour toute perte et tout dommage que celui-ci pourrait subir en raison d'un tel remboursement.

# Partie IV – Après le voyage



## Partie IV – Après le voyage

## Règle 121 : Responsabilité du transporteur – transport international – bagages perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, blessé ou décédé

S'applique au transport international à destination et en provenance du Canada et inclut les segments intérieurs d'un trajet international.

### (A) Transporteurs successifs

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

### (B) Lois et dispositions applicables

**Responsabilité en cas de bagages enregistrés ou non enregistrés qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard.**

- (1) Le transporteur est responsable du dommage causé lorsque des bagages enregistrés ou non enregistrés sont détruits, perdus, endommagés ou en retard, aux termes des dispositions suivantes :
  - (a) Sauf dans les cas indiqués ci-après, la responsabilité du transporteur se limite à 1 288 droits de tirage spéciaux (environ 2 350 \$ CA) pour chaque passager dont les bagages enregistrés ou non enregistrés sont détruits, perdus, endommagés ou en retard, conformément à la Convention de Varsovie ou à la Convention de Montréal, selon le cas.
  - (b) À moins que le passager ne prouve le contraire, les bagages non enregistrés du passager, y compris ses effets personnels, seront réputés appartenir au passager qui les a en sa possession au moment de l'embarquement.
  - (c) Le passager peut faire une déclaration spéciale selon laquelle ses bagages ont une valeur supérieure à la responsabilité maximale du transporteur. Dans ce cas, le passager doit faire cette déclaration auprès du transporteur au moment de l'enregistrement et, si le transporteur le demande, le passager doit, conformément à la règle 55(F), Déclaration de valeur excédentaire – frais,



payer un supplément pour une assurance-responsabilité complémentaire en cas de destruction, de perte, de dommages ou de retard de ses bagages enregistrés.

**Remarque :** Cette disposition ne s'applique pas à l'aide à la mobilité d'une personne. (Les dispositions (3) à (7) ci-après portent sur le transport des aides à la mobilité).

**Exception :** Le transporteur n'est pas responsable de la somme déclarée par le passager dans sa déclaration spéciale d'intérêt à la livraison s'il peut prouver que cette somme est supérieure à l'intérêt réel du passager à la livraison.

Dans le cas d'un transport assujéti à la Convention de Varsovie, aucun supplément ne s'applique, à moins que le montant déclaré ne dépasse 19 droits de tirage spéciaux par kilogramme du poids total consigné des bagages enregistrés au moment où les bagages sont confiés au transporteur.

- (d) Dans le cas des bagages non enregistrés, le transporteur est responsable si le dommage résulte de sa faute ou de celle de ses préposés ou mandataires.
- (e) Le transporteur est responsable du préjudice causé par la destruction, la perte ou les dommages de bagages enregistrés, par cela seul que le fait qui a causé de telles situations s'est produit bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle le transporteur avait la responsabilité des bagages enregistrés. Toutefois, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte de la nature ou du vice propre des bagages. En outre, la responsabilité du transporteur dans le cas de bagages détruits, perdus, endommagés ou en retard est assujéti aux dispositions, aux limites et aux moyens de défense énoncés dans la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon le cas, en plus de toute limite ou de tout moyen de défense reconnu par un tribunal ayant compétence pour entendre une requête.
- (f) Le transporteur se réserve le droit d'invoquer les limites et les autres moyens de défense prévus dans la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon le cas, à l'égard de telles réclamations. Il peut se défendre en invoquant, entre autres, l'article 20 de la Convention de Varsovie et l'article 19 de la Convention de Montréal, et l'exonération prévue à l'article 21 de la Convention de Varsovie et à l'article 20 de la Convention de Montréal. Le transporteur ne peut cependant pas se prévaloir des articles 22(2) et (3) de la Convention de Varsovie d'une manière incompatible avec la disposition (1) ci-dessus. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas aux situations

décrites à l'article 25 de la Convention de Varsovie ou à l'article 22(5) de la Convention de Montréal, selon le cas.

### **Remboursement des frais de bagages**

- (2) Le transporteur remboursera au passager les frais payés pour le transport de bagages qui ont été livrés en retard, endommagés ou perdus.

### **Moyen utilisé pour le remboursement**

- (3) Les remboursements prévus à la disposition (2) ci-dessus seront versés conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, et selon le mode de paiement initial à la personne qui a payé les frais de bagage sauf si, à la fois :
- (a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur des frais de bagage et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;
  - (b) le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;
  - (c) la personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).

### **Délai de remboursement**

- (4) Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans les trente jours suivant le retard, l'endommagement ou la perte de bagage.

### **Aides à la mobilité**

- (5) Si une aide à la mobilité d'une personne ayant une déficience ou limitation est perdue ou endommagée :
- (a) Le transporteur fournira immédiatement et sans frais un remplacement temporaire convenable;
  - (b) Si une aide endommagée peut être réparée, en plus de la disposition (a) ci-dessus, le transporteur veillera, à ses frais, à faire réparer l'aide adéquatement et rapidement, et la rendra au passager dès que possible;
  - (c) Si une aide endommagée ne peut pas être réparée, ou qu'elle est perdue et est impossible à localiser dans les 96 heures suivant l'arrivée du passager, le transporteur devra, en plus de ce qui est prévu à la disposition (a) ci-dessus :

- (i) Soit remplacer l'aide par une aide équivalente et satisfaisante pour le passager,
- (ii) Soit verser au passager une somme égale à la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité, sous réserve de l'application de la Convention de Montréal ou de la Convention de Varsovie, selon le cas, et sous réserve de la déclaration spéciale d'intérêt que le passager handicapé aura remplie et remise au transporteur.

### **Chiens d'assistance ou autres types d'animaux d'assistance**

- (6) Dans le cas où la personne ayant une déficience ou limitation qui utilise un chien d'assistance ou tout autre type d'animal d'assistance effectue une réservation auprès d'un transporteur aérien relativement à un service international, le transporteur l'informerá de la possibilité de faire la déclaration spéciale d'intérêt — visée au paragraphe 22(2) de la Convention de Montréal ou au paragraphe 22(2) de la Convention de Varsovie — qui établit la valeur pécuniaire de l'animal.
- (7) Le transporteur aérien permettra à la personne ayant une déficience ou limitation de faire la déclaration spéciale d'intérêt à tout moment, et sans frais pour la personne, avant de transporter le chien d'assistance ou l'autre type d'animal d'assistance.
- (8) En ce qui concerne les limites de responsabilité prévues à la présente règle qui visent les chiens d'assistance ou les autres types d'animaux d'assistance, et conformément à l'article 25 de la Convention de Montréal, ou à l'article 22(1) de la Convention de Varsovie, le transporteur stipulera que le contrat de transport peut prévoir des limites de responsabilité plus élevées que celles qui sont prévues dans la Convention applicable.
- (9) Si un chien d'assistance ou un autre type d'animal d'assistance subit des blessures ou décède par la faute ou la négligence du transporteur, le transporteur prendra rapidement et à ses frais des mesures pour que l'animal reçoive des soins vétérinaires ou qu'il soit remplacé.

### **Responsabilité – passager en retard**

- (10) Le transporteur est responsable, conformément aux dispositions suivantes, du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers :
  - (a) Le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés et ses mandataires ont pris toutes les mesures qui

pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre.

- (b) Les dommages causés par un retard sont assujettis aux conditions, aux limites ou aux moyens de défense prévus dans la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon le cas, de même qu'aux limites ou aux moyens de défense reconnus par un tribunal ayant compétence pour entendre une requête.
- (c) Le transporteur se réserve le droit d'invoquer les limites et les autres moyens de défense prévus dans la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal, selon le cas, à l'égard de réclamations pour des dommages causés par un retard. Il peut se défendre en invoquant, entre autres, l'exonération prévue à l'article 21 de la Convention de Varsovie et à l'article 20 de la Convention de Montréal. Selon la Convention de Montréal, la responsabilité du transporteur à l'égard de dommages causés par un retard se limite à 5 346 droits de tirage spéciaux par passager. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas aux cas décrits à l'article 25 de la Convention de Varsovie ou à l'article 22(5) de la Convention de Montréal, selon le cas.

### **Responsabilité – passager blessé ou décédé**

- (11) Selon [l'article 17 de la Convention de Varsovie](#) ou de la [Convention de Montréal](#), selon le cas, le transporteur est responsable des dommages-intérêts compensatoires qui peuvent être réclamés conformément aux paragraphes suivants, si un passager est blessé ou qu'il décède :
- (a) Le transporteur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour les dommages ne dépassant pas 128 821 droits de tirage spéciaux par passager.
  - (b) Le transporteur n'est pas responsable des dommages dans la mesure où ils dépassent 128 821 droits de tirage spéciaux par passager, s'il prouve :
    - (i) Soit que le dommage n'est pas dû à la négligence ou à un autre acte ou une autre omission préjudiciable du transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires,
    - (ii) Soit que ces dommages résultent uniquement de la négligence ou d'un autre acte ou d'une autre omission préjudiciable d'un tiers.
  - (c) Le transporteur se réserve le droit d'invoquer tous les autres moyens de défense et toutes les limites dont il peut se prévaloir aux termes de la [Convention de Varsovie](#) ou de la [Convention de Montréal](#), selon le cas, à l'égard de telles

réclamations. Il peut se défendre en invoquant, entre autres, l'exonération prévue à [l'article 21 de la Convention de Varsovie](#) et à [l'article 20 de la Convention de Montréal](#), mais ne peut cependant pas se prévaloir des [articles 20 et 22\(1\) de la Convention de Varsovie](#) d'une manière incompatible avec les dispositions (1) et (2) ci-dessus.

- (d) Relativement à des tiers, le transporteur se réserve tous les droits de recours contre une autre personne, entre autres les droits de contribution et d'indemnisation.

Le transporteur convient que, sous réserve des lois applicables, les dommages-intérêts compensatoires qui peuvent être réclamés au titre de telles requêtes peuvent être établis selon les lois du pays de domicile ou de résidence permanente du passager.

- (12) En cas de blessure ou de décès d'un passager, le transporteur versera une avance lorsqu'il établit qu'une telle avance est nécessaire pour répondre aux besoins financiers immédiats d'un passager et eu égard au préjudice subi, selon les modalités suivantes :

- (a) À moins de différend sur l'identité de la personne qui a droit à un dédommagement, le transporteur versera sans délai une avance à la personne, le montant étant déterminé à l'entière discrétion du transporteur. En cas de décès d'un passager, le montant de l'avance sera d'au moins 16 000 droits de tirage spéciaux qui sera versé à un représentant du plus proche parent du passager admissible à une telle avance, selon ce qu'aura établi le transporteur à son entière discrétion.
- (b) Le transporteur doit verser le paiement anticipé à titre d'avance sur le montant de la responsabilité prévue dans la [Convention de Varsovie](#) ou la [Convention de Montréal](#), selon le cas. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité de sa part. Le montant d'une avance sera déduit du montant de tout jugement ou règlement relatif à toute demande d'indemnisation au nom du passager.
- (c) Le transporteur, en versant une avance sur une réclamation, ne renonce à aucune forme de droit, de défense ou de limite dont il peut se prévaloir aux termes de la [Convention de Varsovie](#) ou de la [Convention de Montréal](#), selon le cas. L'acceptation d'une avance ne représente pas non plus une quelconque renonciation à une réclamation de la part de qui que ce soit.

- (d) Le transporteur, en versant une avance, conserve son droit de réclamer une contribution ou une indemnisation d'un tiers quelconque à l'égard d'un tel paiement, qui ne sera pas réputé constituer une contribution volontaire ou un paiement contractuel de la part du transporteur.
- (e) Le transporteur peut recouvrer une avance payée à une personne quelconque lorsqu'il est prouvé que le transporteur n'est pas responsable des dommages subis par le passager, lorsqu'il est prouvé que la personne n'était pas admissible au paiement, ou dans la mesure où il est prouvé que la personne ayant reçu l'avance a causé les dommages ou y a contribué.

## (C) Délais de réclamation et de recours

- (1) Aux termes de la [Convention de Varsovie](#) ou de la [Convention de Montréal](#), selon le cas, l'action en responsabilité doit être intentée dans un délai de 2 ans à compter de l'arrivée à destination, ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver, ou de l'arrêt du transport.
- (2) Dans le cas de bagages endommagés, la personne doit adresser au transporteur une plainte par écrit au plus tard dans un délai de 7 jours à dater de la réception des bagages endommagés et, en cas de retard, au plus tard dans les 21 jours à dater du jour où le bagage aura été mis à sa disposition.
- (3) Les réclamations peuvent être assujetties à une preuve du montant de la perte, et le passager peut être appelé à soumettre des pièces justificatives.

## (D) Avis

- (1) Le transporteur donnera l'avis suivant à chaque passager dont le transport est régi par la [Convention de Varsovie](#) ou la [Convention de Montréal](#) :

### **Avis aux passagers internationaux sur la responsabilité du transporteur**

Les passagers effectuant un trajet vers une destination finale ou qui inclut un arrêt dans un autre pays que celui de départ sont informés que les traités internationaux connus sous le nom [Convention de Montréal](#) ou de [Convention de Varsovie](#) (la convention qui l'a précédée, incluant ses modifications), peuvent s'appliquer à l'ensemble du trajet, y compris à toute partie du trajet effectuée dans un même pays. Pour ces passagers, la convention applicable, avec les contrats de transport particuliers intégrés dans les tarifs applicables, régit et peut limiter la responsabilité du transporteur à l'égard de blessures subies par un passager ou de son décès, de

bagages détruits, perdus ou endommagés, et de retards dans le transport de passagers et de bagages.

- (2) Les aides à la mobilité sont considérées comme étant des bagages pour le transport dans le cadre d'un service international, pour l'application des limites de responsabilité. Le transporteur aérien informera la personne de la possibilité de faire la déclaration spéciale d'intérêt — visée à l'article 22(2) de la Convention de Montréal ou à l'article 22(2) de la Convention de Varsovie — qui établit la valeur pécuniaire de l'aide à la mobilité et énonce ses particularités.
- (3) Le transporteur aérien permet à la personne ayant une déficience ou limitation de faire la déclaration spéciale d'intérêt à tout moment, sans frais supplémentaires, avant qu'il ne procède au rangement de l'aide à la mobilité dans la soute à bagages de l'aéronef.

# Règle 125 : Remboursements

## (A) Généralités

- (1) Le passager doit présenter au transporteur ou à son mandataire autorisé les coupons de vol inutilisés d'un billet, un itinéraire/reçu, un numéro de dossier ou un numéro de réservation à titre de preuve satisfaisante que le passager détient des parties inutilisées d'un billet qui sont admissibles à un remboursement, ou le passager a droit au remboursement de la différence de prix s'il est transféré dans une classe de service inférieure, ou s'il a un reçu attestant du paiement pour des services additionnels achetés mais non utilisés.
- (2) Le transporteur versera un remboursement à la personne qui a acheté le billet ou les services additionnels.
- (3) Si, au moment de l'achat du billet ou des services additionnels, l'acheteur désigne une autre personne à qui le remboursement devrait être versé, le remboursement sera versé à la personne ainsi désignée. À cette fin, l'acheteur doit communiquer directement avec le transporteur.

### Délai de remboursement

- (4) Si un remboursement est requis conformément à la présente règle au titre du RPPA, le transporteur verse le remboursement dans les trente jours suivant la date à laquelle il devient exigible.
- (5) Dans toutes les autres situations où un remboursement doit être versé conformément à la présente règle, le transporteur traitera les demandes de remboursement dans un délai de 21 jours ouvrables pour les achats effectués par carte de crédit, et dans un délai de 21 jours ouvrables pour les transactions en argent comptant ou par chèque.

### Moyen utilisé pour le remboursement

- (6) Les remboursements prévus dans le RPPA seront versés selon le mode de paiement initial à la personne qui a acheté le billet ou le service additionnel sauf si, à la fois :
  - (a) Le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur du billet initial et du service additionnel et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;
  - (b) Le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;



- (c) La personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).

## **(B) Remboursements involontaires**

- (1) Le remboursement involontaire pour des services additionnels achetés n'est assujéti à aucune restriction et le transporteur remboursera la valeur totale du service additionnel payé.
- (2) Les remboursements involontaires ne sont assujéti à aucune des restrictions énoncées dans la règle de tarification applicable.
- (3) Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le transporteur remboursera le plein montant du prix et des frais payés, dans le cas :
  - (a) Soit d'un retard ou d'une annulation dans une situation indépendante de la volonté du transporteur, attribuable au transporteur, ou encore attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité (selon la règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur et la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité);
  - (b) Soit d'un refus d'embarquement attribuable au transporteur, ou attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité (selon la règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité);
- (4) Si une partie du billet a été utilisée, le transporteur remboursera la partie inutilisée du billet, au prorata de la distance parcourue, dans le cas :
  - (a) Soit d'un retard ou d'une annulation dans une situation indépendante de la volonté du transporteur, attribuable au transporteur, ou encore attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité (selon la règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur et la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité);
  - (b) Soit d'un refus d'embarquement attribuable au transporteur, ou attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité (selon la règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité);

- (5) Le remboursement involontaire de billets doit s'effectuer dans la devise utilisée pour l'émission du billet. Le passager peut cependant demander un remboursement en dollars canadiens ou dans une autre devise, si possible, à condition qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par la réglementation du gouvernement local sur le contrôle des changes.

## (C) Remboursements volontaires

- (1) Le remboursement volontaire seront fondés sur le prix en vigueur au moment de l'émission du billet, et le remboursement s'effectuera conformément à toute restriction prévue dans la règle de tarification applicable.
- (2) Les remboursements volontaires seront effectués seulement par le transporteur qui a émis le billet initial ou son mandataire autorisé.
- (3) Si aucune partie d'un billet n'a été utilisée, le transporteur remboursera le plein montant du prix payé, moins les frais d'annulation et/ou de service, selon le type de billet acheté.
- (4) Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le prix payé et le prix s'appliquant au vol entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, moins les frais d'annulation et/ou de service, selon le type de billet acheté.
- (5) Le remboursement volontaire de billets doit s'effectuer dans la devise utilisée pour l'émission du billet. Le passager peut cependant demander un remboursement en dollars canadiens ou dans une autre devise, si possible, à condition qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par la réglementation du gouvernement local sur le contrôle des changes.
- (6) Un billet non remboursable peut être échangé contre un billet futur jusqu'à une année après la date d'émission du billet, pourvu que la réservation soit annulée au plus tard à la première date de vol indiquée sur le billet.

## (D) Délai pour demander un remboursement

- (1) Le passager dispose de 30 jours après la date d'expiration du billet pour demander un remboursement pour les biens et les services achetés, mais qui n'ont pas été utilisés. Non applicable pour les passagers qui sont en défaut de présentation selon la règle 40(D)1.

- (2) Pour des frais de service de 200,00\$ CA, un billet partiellement utilisé peut être remboursé plus d'un mois après la date d'expiration figurant sur le billet, mais au plus tard un an après la date d'émission du billet initial.
- (3) Pour des frais de service de 200,00\$ CA, un billet inutilisé peut être remboursé plus d'un mois après la date d'expiration figurant sur le billet, mais au plus tard deux ans après la date d'émission du billet initial.

## (E) Remboursements en cas de décès

Lorsqu'un transport est annulé en raison du décès du passager, d'un membre de la famille immédiate ou d'un compagnon de voyage, les modalités de remboursement pour les segments exploités par 9736140 Canada Inc. - Pascan sont les suivantes :

- (1) Un remboursement en cas de décès n'est assujéti à aucune des restrictions prévues par les règles de tarification applicables.
- (2) Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le montant du remboursement correspondra au prix et aux frais payés.
- (3) Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le prix payé et le prix s'appliquant au vol entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, sans frais d'annulation ou de service.
- (4) Un remboursement sera effectué seulement sur présentation du ou des coupons inutilisés et du certificat de décès ou d'une copie de ce certificat en bonne et due forme délivrée par les autorités compétentes, à savoir les personnes habilitées à délivrer un certificat de décès en vertu des lois du pays où est survenu le décès.
- (5) En cas de décès du passager, le remboursement sera versé à sa succession.

## (F) Fonctions de juré

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

## (G) Refus de remboursement

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

- (2) Pour les billets relatifs à un vol international, certains pays limitent la durée du séjour d'un passager qui ne détient pas de visa ou un autre document gouvernemental officiel autorisant un séjour prolongé. Si le passager peut prouver qu'il a reçu une autorisation gouvernementale de rester au pays, ou qu'il quitte le pays en faisant appel à un autre transporteur ou à un autre moyen de transport, son ou ses coupons inutilisés doivent lui être remboursés.