

TARIF ET RÈGLES
S'APPLIQUANT AUX SERVICES RÉGULIERS
POUR LE TRANSPORT DE PASSAGERS,
DE BAGAGES ET DE MARCHANDISES
ENTRE DES
POINTS SITUÉS AU CANADA

DATE DE
PUBLICATION

21 septembre 2022

PUBLIÉ PAR

Leonardo Corrado,
Président
Sunwing
27 Fasken Drive
Toronto, Ontario
M9W 1K6, Canada

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

22 septembre 2022

TABLE DES MATIÈRES

EXPLICATION DES ABRÉVIATIONS, DES APPELS DE NOTE ET DES SYMBOLES	3
ARTICLE I – RÈGLES GÉNÉRALES	4
DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION	4
Définitions	4
Devise.....	8
Détermination de la distance des vols	8
APPLICATION DU TARIF	8
Application.....	8
Exigence du contrat de transport aérien	9
Intégration du tarif dans le contrat de transport aérien	9
Conditions d'application	9
TAUX ET FRAIS – SERVICE INTÉRIEUR	10
Taux et frais pour le service intérieur.....	10
Modalités de paiement	10
Conditions d'annulation, de modification et de remboursement pour les passagers	10
TAUX ET FRAIS – SERVICE DE FRET	10
Entente de services pour le transport en vrac	10
DOCUMENTS DE VOYAGE	11
Responsabilité du passager.....	11
Limites relatives à la capacité.....	12
Transport d'une personne ayant un handicap	12
Refus de transporter.....	16
Acceptation des enfants.....	20
Limitation de la responsabilité à l'égard des passagers.....	23
Limitation de la responsabilité à l'égard des bagages et marchandises	23
ARTICLE II – BILLETS	26
Billets	26
ARTICLE III – RÉSERVATIONS	27
Confirmation d'espace réservé.....	27
Annulation des réservations	27
Responsabilités relatives aux horaires et aux opérations.....	27
Droits du voyageur.....	32
ARTICLE IV – TARIFS ET ITINÉRAIRES	33
Application des tarifs et des itinéraires.....	34
ARTICLE V – BAGAGES ET MARCHANDISES	35
Acceptation des bagages et des marchandises.....	35
ARTICLE VI – REMBOURSEMENTS	38
Remboursements	38
Indemnité pour refus d'embarquement.....	39

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION

29 novembre 2016

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

30 novembre 2016

EXPLICATION DES ABRÉVIATIONS, DES APPELS DE NOTE ET DES SYMBOLES

OTC (A)	Office des transports du Canada
IATA	Association du Transport Aérien International
Suite	Suite de la section précédente
no ou nos	Numéro
\$.....	Dollar(s)
¢.....	Cent(s)
[R]	Indique une réduction
[A]	Indique une augmentation
[C]	Indique une modification n'entraînant ni augmentation ni réduction
[X]	Indique une annulation
[N]	Indique un ajout
CAN	Canadien
S.O.....	Sans objet
Dv.....	Devise
Kilo/Kg.....	Kilogrammes
USD.....	Dollars américains
CAD	Dollars canadiens

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION

29 novembre 2016

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

30 novembre 2016

ARTICLE I – RÈGLES GÉNÉRALES

RÈGLE No 1. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

1.1 Définitions

Dans ce tarif, les mots ci-dessous se définissent comme suit :

Membres de l'équipage désigne le personnel navigant affecté à la conduite des opérations en vol et les personnes qui, sous l'autorité du transporteur, accomplissent les tâches en vol dans la cabine passagers d'un aéronef du transporteur;

Service aérien désigne les vols avec trafic et les vols de convoyage;

Contrat de transport aérien désigne, en ce qui concerne le service intérieur, un contrat conclu entre le passager et le transporteur relativement au service aérien pour le passager, ses bagages et ses biens sous la forme d'un billet délivré par le transporteur ou un agent du transporteur autorisé à cet effet ou, en ce qui concerne le service de fret, un contrat conclu entre le transporteur et toute personne pour le transport de marchandises sur un vol de service intérieur;

Règlement sur les transports aériens désigne les règlements concernant le transport aérien, DORS/88-58, et leurs modifications successives, de même que toute réglementation substitut visant l'objet de ces règlements;

Lettre de transport aérien désigne un connaissement non négociable pour le transport aérien, du nombre requis de copies, couvrant les marchandises transportées par le transporteur en vertu du présent tarif;

Tarif adulte applicable désigne le tarif à utiliser qui s'applique à un adulte pour le transport, à l'exception des tarifs spéciaux qui dépendent du statut de l'adulte (personnes âgées, etc.);

Plein tarif applicable désigne le tarif pour adultes en fonction de la classe de service indiqué dans la grille tarifaire générale officielle du transporteur qui s'applique à l'aéronef ou au compartiment de l'aéronef utilisé par le passager;

RPPA désigne le Règlement sur la protection des passagers aériens : DORS/2019-150 promulgués en vertu de la Loi sur les transports au Canada; (N)

Dispositif d'assistance désigne tout appareil médical, aide à la mobilité, aide à la communication ou autre aide spécialement conçue pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne handicapée; (N)

Aidant désigne une personne qui voyage avec une personne ayant un handicap et qui est entièrement apte à fournir un service associé au handicap qui n'est généralement pas offert par le personnel du transporteur;

RTAPH désigne le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées; (N)

Bagages désigne les valises ou les articles et effets personnels du passager, nécessaires ou destinés à son habillement, son usage, son confort ou sa commodité au cours du voyage. Sauf indication contraire, ce terme comprend les bagages enregistrés et non enregistrés du passager;

Bulletin de bagages désigne la partie du billet prévoyant le transport des bagages enregistrés du passager que le transporteur remet à titre de reçu de l'enregistrement des bagages;

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION
21 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR
22 septembre 2022

Étiquette de bagage désigne un document délivré par le transporteur à seule fin d'identification des bagages enregistrés et comportant deux parties, l'une qui est attachée aux bagages et l'autre, le talon de retrait, qui est remise au passager;

Délai d'arrivée à la porte d'embarquement désigne l'heure limite, précisée par le transporteur, à laquelle le passager doit se présenter à l'aire d'embarquement désignée pour son vol; (N)

Obstacle désigne 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; (N)

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

Loi sur les transports au Canada ou **LTC** désigne la Loi sur les transports au Canada de 1996, avec ses modifications successives;

Chargement désigne les marchandises qui sont acceptées pour le transport par le transporteur auprès d'une personne qui n'est pas un passager du transporteur ou qui est un passager, mais qui a conclu un contrat avec le transporteur afin que les marchandises soient traitées comme un « chargement » et a payé le fret convenu par le transporteur et la personne qui a conclu le contrat;

Service de fret désigne le transport d'un chargement par le transporteur conformément aux conditions du présent tarif sur un vol de service intérieur ;

Transporteur désigne Sunwing [C];

Voyage circulaire désigne un voyage aller-retour ayant pour destination le point d'origine, mais comprenant un arrêt à au moins un point quelconque et ne suivant pas le même itinéraire dans les deux sens;

Classe de service désigne la section de la cabine passagers de l'aéronef à laquelle le passager a droit d'accéder pendant le trajet conformément à la grille tarifaire générale du transporteur;

Aire d'arrêt minute désigne une 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; (N)

Destination désigne le point auquel doivent être transportés les passagers ou les marchandises qui font l'objet du vol;

Handicap désigne toute 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

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

d'une personne dans la société.

Service intérieur désigne un service aérien prévu entre des points situés au Canada;(N)

Chien de soutien émotionnel désigne un chien qui apporte un soutien émotionnel, du réconfort ou des bienfaits thérapeutiques pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne, mais qui n'a pas reçu, de la part d'un organisme ou d'une personne spécialisé, une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne; (N)

Cas de force majeure désigne un événement dont la ou les causes ne sont pas attribuables à l'inconduite volontaire ou à la négligence du transporteur, y compris, sans s'y limiter, (i) un séisme, un déluge, un ouragan, une explosion, un incendie, une tempête, une épidémie et toute autre catastrophe naturelle ou un acte d'ennemis publics, une guerre, une situation d'urgence nationale, une invasion, une insurrection, une émeute, une grève, un piquetage, un boycottage, un lock-out et tout autre désordre public, (ii) une interruption visant des installations d'aviation, des aides à la navigation ou d'autres services, (iii) les lois, les règles, les proclamations, les réglementations, les ordonnances, les déclarations, les interruptions ou les exigences d'un gouvernement ou d'un organisme public, ou d'un de leurs représentants, (iv) l'incapacité de se procurer les matériaux, les accessoires, les équipements ou les pièces auprès d'un fournisseur, les défaillances mécaniques de l'aéronef ou de toute partie de celui-ci, l'endommagement, la destruction ou la perte de jouissance d'un aéronef, la confiscation, la nationalisation, la saisie, la détention, le vol ou le détournement d'un aéronef, ou (v) toute autre cause ou circonstance semblable ou différente, prévisible ou non, que le transporteur n'est pas en mesure de surmonter par l'exercice de diligence raisonnable et à un coût raisonnable;

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION
21 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR
22 septembre 2022

Tarif ou classe de tarif désigne le taux facturé à un passager à l'égard d'une catégorie particulière de service intérieur offert par le transporteur, à l'occasion, et plus particulièrement selon la description à la règle no 3;

Vol de convoyage désigne le déplacement d'un aéronef sans passagers ni marchandises pour sa mise en place en vue d'un vol ou, au terme d'un vol, pour la mise en place de l'aéronef à un point prescrit par le transporteur;

Marchandises désigne tout ce qui peut être transporté par aéronef, y compris les animaux, autres que les articles dans l'aéronef et les bagages;

Itinéraire désigne un programme indiquant le nom du ou des passager(s) concerné(s), le vol, le numéro de vol, la classe de vol, les horaires de vol, ainsi que le point d'origine et de destination du vol émis à un passager moyennant le paiement du tarif approprié, des taux et des frais relatifs à ce vol;

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

Vol avec trafic désigne le déplacement d'un aéronef transportant les passagers ou les marchandises du point de départ à l'origine jusqu'aux points où il atterrit par la suite, y compris à la destination (exception faite des escales aux points intermédiaires pour des raisons d'ordre technique ou d'avitaillement);

Aide à la mobilité désigne toute aide spécialement conçue pour répondre aux besoins liés à la mobilité d'une personne handicapée, notamment fauteuil roulant manuel ou électrique, scooter, chaise d'embarquement, marchette, canne, béquille ou prothèse; (N)

Origine désigne le point de départ du vol où sont pris les passagers à transporter;

Destination à l'aller désigne l'arrêt volontaire indiqué sur l'itinéraire reçu du passager qui est le plus éloigné du point d'origine du passager;

Passager désigne toute personne, à l'exception des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée à bord d'un aéronef, en vertu d'un contrat approuvé par le transporteur;

Responsabilité à l'égard des passagers désigne la responsabilité légale du transporteur envers un passager ou une autre personne liée au passager, découlant de l'exploitation, de la propriété ou de la possession d'un aéronef en ce qui concerne :

- (a) les blessures ou le décès des personnes qui sont des passagers;
- (b) les pertes subies par un passager ou une autre personne en raison de l'incapacité du transporteur à effectuer, en totalité ou en partie, le service aérien visé par le contrat;
- (c) L'endommagement ou la perte de marchandises sous la responsabilité du transporteur; ou

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

21 septembre 2022

22 septembre 2022

-
- (d) les pertes découlant de tout retard dans la livraison des marchandises sous la responsabilité du transporteur.

Personne désigne un particulier, une firme, une société, une association, un partenariat ou toute autre personne morale, comme le contexte l'exige ou le permet autrement;

Personne handicapée désigne toute personne ayant une 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; (N)

Avis de passage payé désigne la notification entre les bureaux d'un transporteur ou entre des transporteurs qu'une personne dans une ville déterminée a demandée l'émission d'un billet pour un transport dont elle a payé le prix en faveur d'une autre personne dans une autre ville;

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

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION

21 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

22 septembre 2022

Nécessaire par souci de sécurité se dit de 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; (N)

Dérouter désigne l'émission d'un nouveau billet de transport au passager vers la même destination, mais en suivant un autre itinéraire que celui désigné sur le billet, ou une partie de celui-ci, ou toute autre disposition visant à honorer un billet, ou une partie de celui-ci, détenu par un passager pour son transport vers la même destination, mais en suivant un autre itinéraire que celui désigné sur le billet;

Voyage aller-retour désigne tout voyage dont la destination est le point d'origine et dont l'itinéraire est le même dans les deux sens;

Itinéraire désigne les transporteurs, les villes, la classe de service ou le type d'aéronef visés par le transport offert entre deux points, selon ce qui est indiqué dans le présent tarif;

Autonome désigne une personne qui ne nécessite aucun service lié à un handicap au-delà des services normalement offerts par le transporteur, ou que celui-ci est tenu d'offrir conformément aux règles et aux règlements applicables; (N)

Chien d'assistance désigne un chien qui a reçu, de la part d'un organisme ou d'une personne spécialisé en formation de chiens d'assistance, une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne handicapée; (N)

Allergie grave désigne une allergie à un allergène pouvant entraîner une détresse physique importante chez une personne si elle est directement exposée à l'allergène; (N)

Les **situations indépendantes de la volonté du transporteur** comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- 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;

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION

21 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

22 septembre 2022

- 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. (N)

Petit transporteur assujetti au RPPA désigne tout 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. (N)

Droit de tirage spécial (DTS) désigne une unité de compte du Fonds monétaire international. (N)

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

Escale désigne une interruption délibérée du voyage par le passager, à laquelle le transporteur a préalablement consenti, à un point qui se situe entre le point d'origine et le point de destination;

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. (N)

Tarif désigne les présentes modalités et conditions de transport applicables à la fourniture de services intérieurs et aux services accessoires connexes;

Billet désigne la confirmation électronique générée par le système de réservation central du transporteur, ou le numéro de confirmation, le bulletin de bagages et les avis qui l'accompagnent, le cas échéant, qui intègre le présent contrat de transport;

Trafic désigne les passagers, les marchandises ou le courrier transportés par aéronef;

Bon de voyage désigne un crédit en argent, en format papier ou électronique, remis à un passager qui peut l'utiliser pour des services de voyage ultérieurs ou pour la prestation de services divers comme des repas, un service de transport terrestre ou une chambre d'hôtel. (N)

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

21 septembre 2022

22 septembre 2022

1.2 Devise

Tous les taux et frais publiés dans le présent tarif sont exprimés en devise légale canadienne.

1.3 Détermination de la distance des vols

Aux fins du calcul de tous les taux et frais en vertu du présent tarif, la distance à utiliser, y compris celle des vols avec trafic et de convoyage, est la distance la plus courte couvrant la distance orthodromique réelle d'un aéroport à l'aéroport du vol applicable, selon ce qui est publié dans les sources suivantes dans l'ordre qui suit ou en combinaison :

- (a) Manuel des distances aériennes, publié conjointement par l'Association du transport aérien international et International Aeradio Limited;
- (b) Manuel du millage de l'IATA, publié par l'Association du transport aérien international;
- (c) Manuel de transport aérien de Jeppesen, publié par Jeppesen et Co. GmbH, Francfort, Allemagne;
- (d) Livre des cartes des lignes de navigation aérienne et des distances entre les aéroports officiels du C.A.B., y compris les révisions et rééditions, publié par Airline Tariff Publishing Company;
- (e) ou toute combinaison de ceux-ci.

RÈGLE No 2. APPLICATION DU TARIF

2.1 Application

- (a) Le présent tarif s'applique au trafic et au transport de passagers, de marchandises et de chargements à bord d'aéronefs exploités par le transporteur, qui est un petit transporteur à l'égard d'un service intérieur ou d'un service de fret.

Aux fins du RPPA, Sunwing Airlines Inc. est considéré comme un petit transporteur.

Les obligations du transporteur en vertu du RPPA font partie du présent tarif et ont préséance sur toute condition de transport incompatible ou incohérente définie dans le tarif, dans les limites de cette incompatibilité ou de cette incohérence, mais ne dispensent pas le transporteur d'appliquer les conditions de transport du présent tarif qui avantagent le passager en ce qui a trait aux obligations définies dans le RPPA.

Les obligations du transporteur en vertu du RTAPH font partie du présent tarif et ont préséance sur toute condition de transport incompatible ou incohérente définie dans

le tarif, dans les limites de cette incompatibilité ou de cette incohérence, mais ne dispensent pas le transporteur d'appliquer les conditions de transport du présent tarif qui avantagent le passager en ce qui a trait aux obligations définies dans le RTAPH.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

21 septembre 2022

22 septembre 2022

- (b) Le présent tarif contient les conditions de transport et pratiques en vertu desquelles le transporteur transporte et accepte de transporter. Elles sont expressément acceptées par le passager dans la même mesure que si ces règles étaient incluses à titre de conditions dans le contrat de transport. Le transport est assujéti aux règles, aux tarifs et aux frais en vigueur à la date à laquelle le transport commence au point d'origine indiqué sur les billets.
- (c) Le présent tarif contient les tarifs, les taux et les frais, ainsi que les modalités, conditions et pratiques de transport en vertu desquelles le transporteur transporte et accepte de transporter. Elles sont expressément acceptées par le passager dans la même mesure que si ces règles étaient incluses à titre de conditions dans le contrat de transport. Sous réserve du présent article, les dispositions des règles générales du transporteur (modalités et conditions) sont soumises aux dispositions des règles tarifaires qui sont considérées comme faisant partie du présent tarif. Le transporteur informera le passager, au moment de l'achat du billet, de toute règle ou condition tarifaire associée au tarif que le passager achète. Les tarifs, les taux, les frais ainsi que les modalités et conditions applicables sont publiés et déposés par l'intermédiaire de la Airline Tariff Publishing Company (ATPCO) dans le Tarif 526 (le « tarif ATPCO ») ou tels que publiés sur le site Web du transporteur.
- (d) Les références aux pages, aux règles, aux articles et aux notes sont en continu et comprennent les révisions, les suppléments et les rééditions.
- (e) Le transporteur sera responsable du transport seulement sur ses propres lignes. Lorsqu'un transporteur s'engage à émettre un billet, à enregistrer les bagages ou à prendre toute autre disposition pour le transport sur les lignes de tout autre transporteur (que ce transport se fasse ou non dans le cadre d'un service direct), ce transporteur agira uniquement à titre de mandataire pour le compte de l'autre transporteur et n'assumera aucune responsabilité pour les actes ou omissions de cet autre transporteur. Le transporteur ne pratique pas le partage de codes avec d'autres transporteurs.
- (f) Aucun mandataire, employé ou représentant du transporteur n'a le pouvoir de modifier ou d'annuler quelque disposition que ce soit du présent tarif ou du contrat de transport aérien à moins d'une autorisation écrite d'un agent du transporteur.
- (g) Les obligations du transporteur en vertu du RPPA font partie du présent tarif et ont préséance sur toute condition de transport incompatible ou incohérente définie dans le tarif, dans les limites de cette incompatibilité ou de cette incohérence, mais ne dispensent pas le transporteur d'appliquer les conditions de transport du présent tarif qui avantagent le passager en ce qui a trait aux obligations définies dans le RPPA.

Si l'une des dispositions du présent règlement ou des dispositions du RPPA est contraire à la Convention de Montréal ou, le cas échéant, à la Convention de Varsovie, ou aux dispositions de la *Loi sur la modernisation des transports*, les dispositions de la Convention de Montréal ou, le cas échéant, de la Convention de Varsovie ou les dispositions de la *Loi sur la modernisation des transports* prévaudront.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

21 septembre 2022

22 septembre 2022

2.2 Exigence d'un contrat de transport aérien ou d'un billet

Aucun service intérieur ou service de fret ne peut être fourni par le transporteur en vertu des conditions du présent tarif sans un contrat de transport aérien écrit approprié, sous la forme prescrite par le transporteur, conclu entre le passager et le transporteur ou un billet émis au passager par le transporteur, à moins que, à l'égard d'un service de fret, le contrat de transport aérien écrit approprié, sous la forme prescrite par le transporteur, ne soit conclu entre l'expéditeur et le transporteur.

2.3 Intégration du tarif dans le contrat de transport aérien

Le contenu du présent tarif fait partie intégrante de tout contrat de transport aérien entre le transporteur et le passager (y compris en ce qui concerne les biens du passager), ou entre le transporteur et toute autre personne en ce qui concerne les services de fret, et, s'il y a un conflit entre le présent tarif et ce contrat, le présent tarif prévaut.

2.4 Conditions d'application

Sauf indication contraire aux présentes, tous les services intérieurs et les services de fret fournis par le transporteur en vertu du présent tarif sont assujettis aux règles publiées ou mentionnées dans le présent tarif en vigueur, à l'occasion, selon la date d'entrée en vigueur indiquée sur chaque page, à la date de signature d'un contrat de transport aérien ou à l'émission d'un billet. Les tarifs, les taux et les frais seront désignés dans le présent tarif ou sur le site Web du transporteur.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

21 septembre 2022

22 septembre 2022

RÈGLE No 3. TAUX ET FRAIS – SERVICE INTÉRIEUR**3.1 Tarifs, taux et frais pour le service intérieur**

Les tarifs, les taux, les frais sont déposés par l'intermédiaire de la Airline Tariff Publishing Company (ATPCO) dans le Tarif 526 (le « tarif ATPCO ») ou tels que publiés sur le site Web du transporteur.

3.2 Modalités de paiement

Les modalités de paiement sont déposées par l'intermédiaire du tarif ATPCO.

3.3 Conditions d'annulation, de modification et de remboursement pour les passagers

Les conditions d'annulation, de modification et de remboursement sont déposées par l'intermédiaire du tarif ATPCO.

3.4 Tarifs, taux et frais

Tous les tarifs sont dus et payables par le passager au moment de la réservation du vol et, lors du paiement de ce vol, le Transporteur, ou un agent du Transporteur, autorisé à cet effet, émettra un itinéraire au passager indiquant les détails du vol.

RÈGLE No 4. CHARGEMENT

L'acceptation par le transporteur de tout chargement à bord d'un vol est assujettie aux conditions suivantes :

- (a) Le transporteur a le droit, mais non l'obligation, d'inspecter le chargement s'il le juge nécessaire ou approprié, en avisant ou non l'expéditeur et avec ou sans son consentement. L'existence ou l'exercice de ce droit ne peut être interprété comme un accord, exprès ou implicite, par le transporteur de transporter un chargement qui serait autrement exclu conformément aux dispositions du présent tarif.
- (b) Le transporteur décline toute responsabilité relative aux dommages au chargement, quels qu'ils soient, découlant de l'exposition aux champs électromagnétiques, aux rayons X, aux rayons fluoroscopiques ou aux autres émissions de tout appareil de détection au cours d'une telle inspection.
- (c) Tous les chargements présentés pour le transport doivent être mis en caisse ou emballés autrement de façon convenable et leur poids, leur taille et leur nature doivent convenir au transport à bord de l'aéronef.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

29 novembre 2016

30 novembre 2016

- (d) Les produits périssables doivent être correctement emballés par l'expéditeur afin de prévenir les dommages ou la détérioration pendant le vol. Le transporteur décline toute responsabilité relative à la perte, à l'endommagement, à la détérioration ou à la destruction des produits périssables, quelle que soit la cause, y compris la perte, l'endommagement, la détérioration ou la destruction résultant d'un retard au moment du départ ou en route sauf s'ils sont causés directement par la négligence ou l'inconduite volontaire du transporteur.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

29 novembre 2016

30 novembre 2016

- (e) **Refus par le consignataire** – si des marchandises sont refusées par le consignataire, ou si les dispositions nécessaires n'ont pas été prises par l'expéditeur pour que le consignataire puisse accepter les marchandises à la destination, ou s'il est impossible d'obtenir des instructions quant à la disposition des marchandises auprès de l'expéditeur ou du consignataire, ou s'il y a un danger que les marchandises perdent leur valeur en raison d'un retard dans le transport ou la livraison ou en l'absence de livraison, le transporteur, sans préavis, disposera des marchandises selon les modalités qui conviennent et tous les coûts de disposition, de livraison ou d'entreposage qui en découlent seront aux frais de l'expéditeur.
- (f) **Refus de transport** – le transporteur refusera de transporter ou retirera en route tout chargement lorsque :
- (i) ce chargement :
- risque de compromettre la sécurité de l'aéronef, des membres de l'équipage, d'autres chargements, des passagers ou des bagages;
 - est expédié d'une manière qui va à l'encontre des lois, des réglementations ou des ordonnances applicables de tout endroit d'où il part, par où il passe ou vers lequel il doit être transporté;
 - est susceptible d'être endommagé par le transport aérien;
 - est mal emballé ou autrement défectueux.
- (ii) le poids, la taille ou la nature du chargement ne convient pas au transport à bord de l'aéronef.

(g) **Articles réglementés**

En plus des règles énoncées dans le présent tarif, les dispositions de la Réglementation pour le transport des articles réglementés de l'IATA s'appliquent au transport dans l'aéronef.

RÈGLE No 5. DOCUMENTS DE VOYAGE

5.1 Responsabilité du passager

Chaque passager est responsable d'obtenir tous les documents de voyage nécessaires et les documents d'identification appropriés.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

29 novembre 2016

30 novembre 2016

RÈGLE No 6. LIMITES RELATIVES À LA CAPACITÉ

Le transporteur peut limiter le nombre de passagers transportés sur tout vol aux passages régis par les règles servant de référence dans les présentes et ces passages ne seront pas nécessairement offerts pour tous les vols exploités par le transporteur. Le nombre de sièges que le transporteur rendra disponibles sur un vol donné sera déterminé selon le jugement du transporteur en fonction de la charge anticipée pour l'ensemble des passagers sur chaque vol.

RÈGLE No 7. TRANSPORT D'UNE PERSONNE AYANT UN HANDICAP**(a) Transport de passagers handicapés :****(i) Définitions**

Un passager dont l'état de santé physique, médical ou mental nécessite une attention particulière qui n'est normalement pas offerte aux autres passagers à l'embarquement, au débarquement, durant le vol au cours d'une évacuation d'urgence ou pendant l'escale.

- (a) « **Ambulatoire** » désigne un passager capable de se déplacer dans la cabine de l'aéronef sans assistance.
- (b) « **Non ambulatoire** » désigne un passager incapable de se déplacer dans la cabine de l'aéronef sans assistance.
- (c) « **Autonome** » désigne un passager qui est indépendant, capable de subvenir à ses besoins pendant le vol et qui ne requiert aucune assistance particulière ou inhabituelle à bord au-delà de la gamme des services qui sont normalement offerts par le transporteur, à l'exception d'une aide à l'embarquement et au débarquement.
- (d) « **Non autonome** » désigne un passager qui n'est pas capable de subvenir à ses besoins pendant le vol et qui dépend donc d'un aidant.
- (e) « **Détermination de l'autonomie** » – Le transporteur accepte l'évaluation d'une personne ayant un handicap quant à son autonomie.
- (f) « **Aidant (accompagnateur)** » désigne une personne capable d'offrir une assistance de nature personnelle (p. ex. : utiliser les toilettes, manger, prendre des médicaments) à un passager non autonome durant le vol.
- (g) « **Athlète en fauteuil roulant** » désigne une personne non ambulatoire dont le haut du corps et les bras sont suffisamment développés pour qu'elle soit capable de sortir de l'aéronef en cas d'urgence avec une aide minimale et qui fait partie d'une organisation sportive de bonne foi.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE
PUBLICATION
29 novembre 2016

DATE D'ENTRÉE EN
VIGUEUR
30 novembre 2016

- (h) « **Animal aidant** » désigne un animal dont une personne ayant un handicap a besoin pour l'aider et qui fait l'objet d'un certificat attestant qu'il a été dressé à cette fin par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants et porte un harnais convenable selon les normes établies par l'organisme professionnel de dressage des animaux aidants.

(ii) Acceptation d'un passager ayant un handicap

- (a) Le transporteur accepte l'évaluation d'une personne ayant un handicap quant à son autonomie. Si un passager a avisé un transporteur quant à son degré d'autonomie, le transporteur ne peut lui refuser le transport du fait que le passager n'est pas accompagné ou qu'il pourrait exiger une attention supplémentaire des employés du transporteur.
- (b) Le transporteur refusera de transporter, ou retirera de l'aéronef à tout moment, tout passager dont l'état physique ou mental est tel qu'il est incapable de prendre soin de lui-même sans aide à moins que :
- (i) le passager ne soit accompagné d'un aidant qui sera responsable de l'aider pendant le vol, et;
- (ii) le passager, grâce à l'aide de son accompagnateur, ne nécessitera pas une attention ou une aide déraisonnable de la part des employés du transporteur.

Les passagers ayant un handicap seront transportés dans les conditions suivantes :

<u>Handicap</u>	<u>Aidant requis</u>	<u>Maximum par vol</u>
Handicap mental/autonome	Non	Pas de limite
Handicap mental/non autonome	Oui	Pas de limite
Aveugle	Non	Pas de limite
Sourd	Non	Pas de limite
Aveugle et sourd/autonome	Non	Pas de limite
Aveugle et sourd/non autonome	Oui	Pas de limite
Intellectuel/autonome	Non	Pas de limite
Intellectuel/non autonome	Oui	Pas de limite
Passager nécessitant un fauteuil roulant :		
- Ambulatoire/autonome	Non	Pas de limite
- Ambulatoire/non autonome	Oui	Pas de limite
- Non ambulatoire/autonome	Non	Pas de limite
- Non ambulatoire/non autonome	Oui	Pas de limite

Remarque 1 : Les sièges seront adaptés selon les directives de Transports Canada.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE
PUBLICATION
29 novembre 2016

DATE D'ENTRÉE EN
VIGUEUR
30 novembre 2016

(iii) Autorisation médicale

Le transporteur se réserve le droit d'exiger une autorisation médicale des autorités médicales de l'entreprise si le voyage comporte un risque ou un danger inhabituel pour le passager ou les autres personnes à bord (y compris, dans le cas des passagères enceintes, les enfants à naître).

(iv) Restrictions de sièges

Les passagers ayant un handicap ne sont pas autorisés à occuper des sièges dans les rangées des sorties de secours désignées ou des issues d'évacuation sur l'aile.

(v) Exigences relatives aux réservations/enregistrements

Les réservations doivent être faites au moins 48 heures avant le départ afin de communiquer la nature du handicap et de l'aide requise. Toutefois, tous les efforts possibles seront faits pour répondre à la demande d'un passager qui n'a pas effectué sa réservation 48 heures à l'avance.

(vi) Acceptation des aides à la mobilité

Le transporteur accepte, en plus des bagages normalement compris dans la franchise de bagages, les articles suivants comme bagages prioritaires sans frais, lesquels seront rangés dans la soute de l'aéronef, sauf indication contraire ci-dessous :

- (a) les cannes et les béquilles pourront être rangées dans la cabine passagers de l'aéronef;
- (b) les fauteuils roulants manuels et les déambulateurs;
- (c) les fauteuils roulants et les scooters électriques avec des piles étanches (dont les bornes sont débranchées et masquées) seront acceptés et transportés par le transporteur conformément aux réglementations concernant les matières dangereuses;
- (d) les aides à la mobilité telles que, mais sans s'y limiter, les fauteuils roulants manuels et les déambulateurs;
- (e) si une aide à la mobilité est endommagée ou égarée, le transporteur s'efforcera de fournir immédiatement une aide de remplacement temporaire sans frais. S'il est possible de réparer l'équipement, le transporteur verra à sa réparation rapide et adéquate, à ses frais, et le remettra au passager dès que possible. S'il est impossible de réparer l'équipement, ou si celui-ci a été égaré et n'a pas été localisé dans les 96 heures suivant l'arrivée du passager, le transporteur pourra, à sa discrétion, le remplacer par un équipement identique qui satisfait les exigences du passager ou rembourser au passager les frais liés à l'achat d'un équipement de remplacement;

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE
PUBLICATION
29 novembre 2016

DATE D'ENTRÉE EN
VIGUEUR
24 juin 2022

REMARQUE : Nonobstant la responsabilité normale du transporteur énoncée dans la présente règle, la limite de responsabilité sera annulée concernant les réclamations relatives à la perte, à l'endommagement ou au retard de livraison des aides à la mobilité lorsque ces articles ont été acceptés en tant que bagage enregistré ou autrement. Dans l'éventualité où une aide à la mobilité est égarée ou endommagée, l'indemnité doit s'appuyer sur le coût de réparation ou la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité.

- (f) les déambulateurs, les béquilles et les cannes peuvent être laissés en possession des passagers à condition qu'ils soient rangés conformément aux règles de sécurité du transporteur.

(vii) Animaux d'assistance

Le transporteur accepte de transporter, sans frais, tout animal aidant portant un harnais convenable et faisant l'objet d'un certificat attestant qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants pour diriger un passager atteint d'une déficience visuelle ou auditive qui dépend d'un tel animal aidant. L'animal aidant sera autorisé à accompagner ce passager dans la cabine, mais ne sera pas autorisé à occuper un siège. Afin d'assurer le confort de tous les passagers, le personnel du transporteur déterminera, en collaboration avec la personne handicapée, où son animal et elle seront assis. Aucun animal aidant ne sera transporté à moins d'avoir obtenu le permis requis pour l'entrée dans les pays de transit/de destination et de présenter ce permis avant le début du voyage. En cas de blessure ou de décès d'un animal aidant en raison d'une faute ou de la négligence du transporteur, le transporteur verra à fournir rapidement, et à ses frais, les soins médicaux requis ou, le cas échéant, un animal de remplacement.

(viii) Services supplémentaires

Le transporteur s'assurera que les services qui sont demandés par des personnes handicapées au moins 48 heures avant le départ lui sont bien fournis et fera des efforts raisonnables pour répondre aux demandes qui ne sont pas faites dans ce délai. Les services qui pourront être fournis à la demande comprennent :

1. aide à l'enregistrement au comptoir d'enregistrement;
2. aide pour se rendre à l'aire d'embarquement;
3. aide à l'embarquement et au débarquement;
4. aide pour ranger et récupérer les bagages de cabine et récupérer les bagages enregistrés;
5. aide pour se rendre aux toilettes de l'aéronef et revenir à son siège;
6. aide pour se rendre à une aire publique ou, dans certains cas, auprès d'un représentant d'un autre transporteur;
7. aide pour transférer la personne de son aide à la mobilité à une aide à la mobilité fournie par le transporteur;

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

29 novembre 2016

24 juin 2022

8. aide pour transférer la personne de son aide à la mobilité à son siège de passager;
9. aide limitée pour les repas, notamment pour ouvrir les emballages, reconnaître des articles et couper les portions;
10. vérification périodique durant le vol auprès de la personne handicapée concernant ses besoins;
11. communication des directives aux passagers handicapés et à leurs accompagnateurs sur les procédures d'urgence et sur le plan de la cabine.

RÈGLE No 8. REFUS DE TRANSPORTER

(A) Dans l'exercice raisonnable de la discrétion du transporteur, le transporteur peut refuser de transporter un passager ou ses bagages sur les vols du transporteur si le transporteur a avisé auparavant le passager par écrit d'une conduite interdite mentionnée à l'alinéa (C) (iv) ci-dessous. Le transporteur peut également refuser de transporter le passager ou ses bagages si l'une des situations suivantes survient, ou si le transporteur a des raisons de croire qu'une telle situation peut survenir, auquel cas, le passager n'aura droit à aucun remboursement de son billet :

- (i) une telle action est nécessaire pour se conformer à des lois nationales ou internationales; ou pour se conformer à toute demande du gouvernement pour le transport d'urgence dans le cadre d'une situation de défense nationale, ou dès qu'une telle action est nécessaire ou recommandée en raison de conditions météorologiques ou d'autres conditions hors du contrôle du transporteur (y compris, mais sans s'y limiter : une catastrophe naturelle, un cas de force majeure, une grève, une agitation civile, un embargo, une guerre, des hostilités ou des troubles publics) réelles, menacées ou rapportées; ou
- (ii) lorsque le passager refuse de respecter une demande de présentation d'une preuve d'identité; ou
- (iii) lorsqu'un passager doit traverser une frontière internationale, si :
 - (a) les documents de voyage du passager ne sont pas en règle; ou
 - (b) pour une raison quelconque, l'embarquement du passager depuis un pays donné, son transit par ce pays ou son entrée dans ce pays serait illégal; ou
 - (c) le passager ne respecte pas les règles et les règlements du transporteur ou refuse de s'y conformer; ou
 - (d) le passager ne semble pas détenir de documents de voyage valides et peut chercher à entrer dans un pays dans lequel il a seulement un droit de transit ou pour lequel le passager n'a pas les documents de voyage nécessaires, si le passager détruit ses documents de voyage durant le vol ou refuse de les remettre aux membres de l'équipage, en échange d'un reçu, à leur demande; ou
- (iv) le transport du passager ou de ses bagages peut menacer la sécurité, la santé ou le confort des autres passagers ou des membres de l'équipage; ou

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

29 novembre 2016

24 juin 2022

- (v) l'état mental ou physique du passager, y compris une intoxication par l'alcool ou des drogues (à l'exception d'un patient sous des soins appropriés), présente un danger ou un risque pour le passager, les autres passagers, les membres de l'équipage ou des biens; ou
- (vi) le comportement de la personne, ou son état, est ou a été connu pour être violent, offensant, menaçant, intimidant ou autrement inapproprié et, selon le jugement raisonnable d'un employé du transporteur, s'il est possible que cette personne puisse nuire ou porter atteinte de façon grave au confort physique ou à la sécurité des autres passagers ou des employés du transporteur, nuire à un membre de l'équipage dans l'exercice de ses fonctions à bord de l'aéronef du transporteur ou autrement compromettre les opérations en vol sécuritaires et adéquates; ou
- (vii) la personne ne respecte pas les directives du transporteur et de ses employés, y compris toute invitation à mettre fin à une conduite interdite; ou
- (viii) la personne n'est pas en mesure ou refuse de s'asseoir dans son siège et de boucler sa ceinture de sécurité; ou
- (ix) la personne fume ou tente de fumer à bord de l'aéronef; ou
- (x) la personne utilise ou continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou un appareil électronique à bord de l'aéronef après avoir été avisée de mettre fin à cette utilisation par un membre de l'équipage; ou
- (xi) la personne porte ou a dissimulé sur elle ou près d'elle des armes mortelles ou dangereuses, étant entendu cependant que le transporteur transportera les passagers répondant aux qualifications et aux conditions établies dans la réglementation appropriée; ou
- (xii) la personne est menottée et sous la garde du personnel d'application de la loi; ou
- (xiii) la personne résiste ou est soupçonnée raisonnablement de pouvoir résister aux escortes; ou
- (xiv) l'état physique ou mental du passager est tel qu'il est incapable de s'occuper de lui-même sans aide ou traitement médical en cours de route à moins que :
 - (a) le passager soit accompagné d'un aidant détenant un billet qui sera responsable de l'aider pendant le trajet; et que
 - (b) le passager, grâce à l'aide de son aidant, ne nécessitera pas une attention ou une aide déraisonnable de la part du personnel du transporteur; ou
- (xv) le passager semble avoir une maladie contagieuse évidente; ou a une odeur désagréable (par exemple, provenant d'une plaie suintante); ou

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

29 novembre 2016

24 juin 2022

- (xvi) le passager s'est conduit de façon inappropriée sur un vol précédent, et le transporteur a des raisons de croire qu'une telle conduite pourrait se répéter; ou
- (xvii) le passager a refusé de se soumettre à un contrôle de sécurité; ou
- (xviii) le passager n'a pas payé le tarif, les taxes ou les frais applicables; ou
- (xix) le passager présente un billet qui a été acquis illégalement, qui a été acheté auprès d'une entité autre que le transporteur ou un agent autorisé ou qui a été signalé comme perdu ou volé, ou le passager ne peut prouver qu'il est bien la personne nommée sur le billet; ou
- (xx) le passager ne respecte pas les directives de sécurité du transporteur ou ses autres directives; ou
- (xxi) le passager résiste ou est soupçonné raisonnablement de pouvoir résister à son aidant; ou
- (xxii) le passager ne respecte pas les heures limites stipulées au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement conformément à la règle 15(5).

(B) Sanctions

Lorsque, dans l'exercice de sa discrétion raisonnable, le transporteur détermine qu'un passager a adopté un comportement interdit décrit ci-dessus, le transporteur peut imposer une des sanctions suivantes ou toute combinaison de celles-ci :

- (i) Retrait du passager à tout point;
- (ii) Le transporteur peut décider que le passager doit respecter certaines conditions probatoires, notamment ne pas adopter un comportement interdit, afin que le transporteur puisse offrir le transport à ce passager. De telles conditions probatoires peuvent être imposées pendant toute période déterminée qui, dans l'exercice de la discrétion raisonnable du transporteur, est nécessaire pour assurer le respect du passager de l'interdiction de certains comportements; ou
- (iii) Refuser de transporter le passager. La durée de ce refus de transport peut s'appliquer à un transport unique ou à un nombre déterminé multiple de transports pouvant aller jusqu'à une interdiction à vie illimitée. La durée de la période de refus sera à la discrétion raisonnable du transporteur et sera adaptée à la nature de la conduite interdite et cette période s'étendra jusqu'à ce que le transporteur soit convaincu que le passager ne constitue plus une menace à la sécurité des autres passagers, des membres de l'équipage ou de l'aéronef, au confort des autres passagers ou des membres de l'équipage, à l'exécution sans encombre des tâches des membres de l'équipage à bord ou à l'exécution sécuritaire et adéquate des opérations aériennes.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

(C) **Les comportements suivants sont susceptibles d'entraîner une interdiction d'une durée indéterminée pouvant aller jusqu'à l'interdiction à vie :**

- (i) la personne continue de nuire à l'exercice des fonctions d'un membre de l'équipage malgré les avertissements verbaux de l'équipage;
- (ii) la personne blesse un membre de l'équipage ou un autre passager ou profère des menaces de violence sérieuses à leur endroit;
- (iii) la personne adopte un comportement qui nécessite un atterrissage imprévu ou l'utilisation d'une mesure de contention comme des attaches ou des menottes; ou
- (iv) la personne répète un comportement interdit après avoir reçu un avis probatoire selon ce qui est décrit en (A) ci-dessus.

(D) Les recours énoncés dans la présente règle s'appliquent sans préjudice aux autres droits et recours d'un transporteur, notamment le droit de demander réparation pour tout dommage résultant de la conduite interdite ou d'appliquer les autres mesures indiquées dans le tarif du transporteur.

(E) **Recours du passager et limitation de la responsabilité**

Si une personne est assujettie à des conditions probatoires imposées par le transporteur ou si le transport lui a été refusé sur une base unique ou autre, notamment en vertu d'une interdiction d'une durée indéterminée ou à vie, cette personne peut soumettre au transporteur, par écrit, les raisons pour lesquelles le transporteur devrait retirer sa sanction. Le transporteur répondra au passager dans un délai raisonnable en lui communiquant son évaluation quant à la nécessité ou non de maintenir l'application de la sanction. Le transporteur décline toute responsabilité pour son refus de transporter un passager ou pour le retrait d'un passager conformément aux paragraphes qui précèdent dans la présente règle.

Nonobstant toute disposition contraire ailleurs dans le présent tarif, la seule responsabilité du transporteur envers une personne à laquelle le transporteur refuse le transport suivant un comportement interdit se limite à offrir un remboursement à cette personne pour la portion non utilisée du tarif passager de celle-ci.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE PUBLICATION

29 novembre 2016

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

24 juin 2022

RÈGLE No 9. ACCEPTATION DES ENFANTS ET DES JEUNES PASSAGERS**A. Général**

- (i) Le transport des enfants de moins de 12 ans est accepté lorsque ces derniers sont accompagnés à bord du même vol et dans le même compartiment par un passager âgé d'au moins 16 ans.
- (ii) Les enfants âgés de 5 à 11 ans inclusivement qui voyagent seuls seront acceptés uniquement à titre de « mineurs non accompagnés ».
- (iii) Une demande pour les mineurs non accompagnés doit être faite directement auprès du service de réservations de Sunwing au moins 12 heures avant l'heure de départ prévue du vol concerné.
- (iv) Les mineurs non accompagnés sont acceptés à bord des vols directs seulement.
- (v) L'enfant doit être conduit au comptoir d'enregistrement à l'aéroport par un parent ou un adulte responsable qui présente une preuve d'identification avec photo.
- (vi) L'enfant doit avoir une preuve satisfaisante quant à son âge à la date de départ du voyage.
- (vii) L'enfant possède un document écrit indiquant le nom et l'adresse de l'adulte responsable qui accueillera l'enfant à destination.
- (viii) L'enfant est en possession de tous les papiers d'identification et documents nécessaires à son entrée à destination.
- (ix) Le formulaire pour mineurs non accompagnés et les documents connexes ont été bien remplis et signés par le parent ou l'adulte responsable.
- (x) Avant de confier un mineur non accompagné à la personne qui l'accueille à destination, l'agent doit obtenir une preuve d'identité de cette personne et sa signature.
- (xi) Le transport sera refusé aux mineurs non accompagnés lorsque le voyage comprend une correspondance sur un autre vol du transporteur ou de tout autre transporteur.
- (xii) Après l'enregistrement, le parent ou l'adulte responsable qui accompagne l'enfant à l'aéroport en conservera la garde jusqu'à une heure avant le départ du vol, après quoi le transporteur prendra la responsabilité du mineur non accompagné.
- (xiii) Le parent ou l'adulte responsable du mineur non accompagné doit rester à l'aéroport jusqu'à 30 minutes après le départ du vol; en cas de retard ou d'annulation d'un vol, le parent ou l'adulte responsable reprendra la responsabilité de l'enfant.
- (xiv) Si toute personne autre que celle autorisée en vertu des formulaires remplis doit accueillir le mineur non accompagné à destination, le parent ou l'adulte responsable qui l'a accompagné au départ doit donner son autorisation.
- (xv) Si la personne autorisée à accueillir le mineur non accompagné, selon les formulaires remplis, n'est pas disponible au moment de l'arrivée ou dans un délai raisonnable, le transporteur prendra les mesures nécessaires qu'il juge raisonnables.
- (xvi) Sur les vols intérieurs, un enfant voyageant seul doit avoir son propre passeport et les visas requis. Le passeport d'un parent dans lequel l'enfant est inscrit ne peut pas être utilisé. Certains pays observent également des limitations particulières concernant la date d'expiration et d'autres caractéristiques du passeport. En outre, certains pays exigent des documents spéciaux, comme une lettre notariée précisant que l'enfant est autorisé à voler seul.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la

DATE DE
PUBLICATION

DATE D'ENTRÉE
24 juin 2022

- (xvii) Le transporteur n'assumera aucune responsabilité financière ou de tutelle pour les mineurs non accompagnés autre que celles concernant les passagers adultes.
- (xviii) Le transporteur se réserve le droit de refuser de transporter un enfant et l'adulte accompagnateur si un siège n'a pas été acheté pour l'enfant et le transporteur n'assume aucune responsabilité relativement aux conséquences qui en découlent.

B. L'attribution de sièges pour l'accompagnement d'enfants de moins de 14 ans

1. Pour faciliter l'attribution du siège d'un enfant de moins de 14 ans qui se trouve à proximité d'un accompagnateur (parent, tuteur ou gardien) conformément à la partie (2) (ci-dessous), le transporteur doit, sans frais supplémentaires :
 - I. aviser les passagers avant l'enregistrement que le transporteur facilitera l'attribution de sièges aux enfants se trouvant à proximité d'un accompagnateur, sans frais supplémentaires, au moment de l'enregistrement ou à la porte d'embarquement,
 - II. attribuer les sièges au moment de l'enregistrement, si possible,
 - III. si ce n'est pas possible d'attribuer des sièges au moment de l'enregistrement, le transporteur demandera, en l'annonçant à la porte, à des volontaires de changer de siège au moment de l'embarquement, et
 - IV. si ce n'est pas possible d'attribuer des sièges au moment de l'enregistrement et qu'aucun passager ne se porte volontaire pour changer de siège au moment de l'embarquement,
 - V. le transporteur demandera encore une fois à des volontaires à bord de l'aéronef de changer de siège avant le décollage.

2. Proximité du siège de l'accompagnateur

Le transporteur facilitera, conformément aux étapes décrites au point (1) (ci-dessus), l'attribution d'un siège à un enfant âgé de moins de 14 ans en offrant, sans frais supplémentaires :

- a) dans le cas d'un enfant de 4 ans ou moins, un siège adjacent au siège de l'accompagnateur;
- b) dans le cas d'un enfant de 5 à 11 ans, un siège de la même rangée que l'accompagnateur, et qui n'est pas séparé du siège de cet accompagnateur par plus d'un siège;
- c) dans le cas d'un enfant de 12 ou 13 ans, un siège de la même rangée de l'accompagnateur, et qui est séparé de la rangée de cet accompagnateur par une seule rangée au maximum.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la

DATE DE
PUBLICATION

DATE D'ENTRÉE
24 juin 2022

3. Au moment de l'enregistrement

Si la sélection des sièges n'est pas choisie par un parent ou tuteur de l'enfant accompagné, les mesures suivantes seront prises gratuitement par le transporteur en vertu des dispositions du paragraphe 1.

- i. Parfois, en raison du manque de sièges disponibles, s'il n'est pas possible pour toute la famille de s'asseoir ensemble, alors au moins un parent ou tuteur de la famille sera assis à côté de l'enfant conformément aux politiques d'attribution des sièges en fonction de l'âge décrites au paragraphe 2.
- ii. Dans le but d'accommoder les passagers ayant des demandes spéciales relatives à leur siège, le transporteur réserve deux rangées de six sièges chacune avant l'enregistrement. Les demandes spéciales relatives aux sièges comprennent, mais sans s'y limiter, les demandes de parents ou tuteurs qui accompagnent un enfant.
- iii. Les sièges réservés restants sont offerts aux autres passagers selon le principe du premier arrivé, premier servi.

4. Au moment de l'embarquement

Avant l'embarquement, au moment de la fermeture du comptoir d'enregistrement, s'il est déterminé qu'un mineur n'est pas assis avec un parent ou un tuteur, le comptoir d'enregistrement suivra les étapes indiquées au paragraphe 1.

5. À bord de l'avion

- I. S'il advient qu'en raison des sièges disponibles il soit impossible pour un enfant accompagné d'être assis à côté d'au moins un parent ou tuteur, la situation sera portée à l'attention du gestionnaire de la sécurité en cabine.
- II. Le superviseur au sol s'efforcera de régler la situation avec le gestionnaire de la sécurité en cabine en cherchant des volontaires à bord qui accepteraient de changer de siège avec un enfant accompagné qui n'est pas assis avec au moins un de ses parents ou tuteurs.

RÈGLE NO 10. LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES PASSAGERS

- (a) La responsabilité du transporteur à l'égard du décès, ou des blessures, d'un passager se limite à la somme de **100 000 \$** à l'exclusion des frais juridiques, par passager, par incident.
- (b) La responsabilité du transporteur ne dépassera en aucun cas la perte réelle subie par le passager. Toutes les réclamations sont assujetties à une preuve de l'évaluation de la perte.
- (c) Le transporteur n'est pas responsable :
 - (i) dans le cas d'un passager dont l'âge ou l'état physique ou mental, y compris la grossesse, est de nature à comporter un risque ou un danger inhabituel, pour tout dommage subi par ce passager qui n'aurait pas eu lieu si ce n'était de son âge ou de son état physique ou mental; ou
 - (i) dans le cas d'une passagère enceinte, pour tout dommage à l'égard de son enfant à naître.

RÈGLE No 11. LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES BAGAGES ET MARCHANDISES

- (a) Sous réserve du paragraphe (b) de la présente règle, la responsabilité du transporteur à l'égard de la perte des bagages, des dommages à ceux-ci ou des retards dans leur arrivée, causés directement ou indirectement par les actions, la négligence ou toute erreur du transporteur ou non, se limite à 1 131 DTS, soit l'équivalent d'environ 2 000 \$ CA (par passager) pour l'ensemble de ses bagages.
- (b) En plus de ce qui précède :
 - (i) La responsabilité du transporteur ne dépassera en aucun cas la perte réelle subie par le passager. Toutes les réclamations sont assujetties à une preuve adéquate de l'évaluation de la perte.
 - (ii) Dans le cas de dommages ou d'une perte partielle, la personne autorisée à récupérer les bagages doit déposer une plainte au transporteur immédiatement après la découverte des dommages ou de la perte partielle et, au plus tard, dans les sept jours suivant la date de réception des bagages. En cas de retard, la plainte doit être effectuée au plus tard dans les 21 jours suivant la date à laquelle les bagages ont été livrés au passager. En cas de perte, la plainte doit être effectuée au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle les bagages auraient dû être livrés. Le passager doit informer le transporteur dès son arrivée dans le cas de bagages enregistrés manquants. Toutes les plaintes, que ce soit pour perte, perte partielle, dommage ou retard, doivent être faites par écrit et doivent être soumises dans les délais précités. À défaut de soumettre la plainte dans les délais précités, le transporteur ne sera pas responsable.

- (iii) Tous les bagages doivent être dûment identifiés à l'extérieur et rangés dans des valises ou des contenants semblables afin d'en assurer le transport sécuritaire et pratique avec un soin et une manutention ordinaires. Les articles fragiles ou périssables, y compris les médicaments, les appareils médicaux, l'argent, les bijoux, l'argenterie, les ordinateurs portables, les appareils audio ou vidéo personnels, les documents négociables, les titres, les copies de documents d'affaires ou les autres objets de valeur (autres que des vêtements), ne sont pas acceptés en tant que bagage enregistré. De tels articles déclarés ou trouvés dans les bagages enregistrés peuvent devoir être retirés des bagages en question avant que ceux-ci ne soient acceptés pour le transport par le transporteur.
- (iv) Le transporteur ne sera pas responsable des dommages aux articles fragiles ou périssables ou aux objets de valeur lorsque ces dommages découlent d'un défaut inhérent, de la qualité ou d'un vice de l'article ou de l'objet en question. Les articles rangés de façon inadéquate ou inappropriée seront acceptés à la discrétion du transporteur et, s'ils sont acceptés, une étiquette d'exonération limitée sera produite afin d'enregistrer tous les défauts des bagages ainsi enregistrés, l'indemnisation pouvant être refusée en raison des facteurs précités. Le transporteur assumera la responsabilité pour le retard de livraison de tous les articles périssables acceptés comme bagages enregistrés dans l'éventualité où le transporteur n'a pas pris toutes les mesures raisonnables afin d'éviter un tel retard.
- (v) Aucune réclamation ne sera admissible en vertu de la présente règle à moins que la personne ne présente une étiquette de bagage valide émise par le transporteur pour les bagages perdus, endommagés ou retardés.
- (vi) Nonobstant les paragraphes a) et b) de la présente règle, dans le cas de bagages endommagés, la responsabilité du transporteur sera limitée à la réparation des bagages endommagés, à ses frais, à condition que le coût de la réparation, s'appuyant sur une juste estimation, soit approuvé au préalable par le transporteur ou au remplacement des bagages si celles-ci sont irréparables.
- (vii) Dans le cas de bagages non réclamés dont le propriétaire ne peut être identifié, le transporteur conservera les bagages et les articles qui s'y trouvent jusqu'à 30 jours, après quoi il disposera des bagages et de leur contenu comme bon lui semble. Si les bagages sont identifiés par un nom, une adresse, un numéro de téléphone, le transporteur fera des efforts raisonnables pour informer le passager que ses bagages sont en possession du transporteur et qu'il doit prendre les dispositions nécessaires, à ses frais, pour récupérer les bagages dans les 30 jours, après quoi le transporteur disposera des bagages et de leur contenu comme bon lui semble.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la

DATE DE
PUBLICATION
29 novembre, 2016

DATE D'ENTRÉE
30 novembre 2016

- (viii) Le transporteur n'est pas responsable des dommages découlant directement et uniquement du respect des lois, des réglementations, des ordonnances ou des exigences d'un gouvernement, ou de l'incapacité du passager de se conformer à celles-ci, ou de coûts au-delà du contrôle du transporteur.
- (ix) Le transporteur n'est pas responsable des dommages aux bagages du passager causés par le contenu de ses bagages. Tout passager dont la propriété cause des dommages aux bagages d'un autre passager ou à la propriété du transporteur devra compenser le transporteur pour toutes les pertes et les dépenses qui découlent de ce qui précède.
- (x) En cas de perte ou de perte partielle, le passager doit fournir une preuve adéquate de la perte lors du dépôt de sa réclamation. Le transporteur peut refuser les réclamations qui ne sont pas accompagnées d'une preuve adéquate de la perte selon ce qui précède.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la

DATE DE
PUBLICATION
29 novembre 2016

DATE D'ENTRÉE
30 novembre 2016

ARTICLE II – BILLETS**RÈGLE NO 12. BILLETS**

- (i) Le transport sera offert uniquement à la personne nommée sur le billet. Le passager sera tenu de pouvoir produire une preuve d'identité appropriée en tout temps.
- (ii) Les billets sont non transférables et le transporteur n'est pas tenu d'honorer un billet ou d'assurer le transport si ce billet est présenté par quelqu'un d'autre que la personne dont le transport est autorisé en vertu de ce billet.
- (iii) Ce Billet n'est valide que pour le Transport offert sur les vols indiqués, aux dates affichées. Ce Billet est non remboursable par le Transporteur, excepté dans les cas prévus par les conditions tarifaires applicables.

Coupons et ordre d'utilisation

Un billet acheté n'est valide que pour le transport décrit sur le billet, depuis le lieu de départ et jusqu'à la destination, en passant par les escales indiquées. Le billet ne sera pas honoré et perdra sa validité si tous les coupons ne sont pas utilisés dans l'ordre prévu par le billet.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE
PUBLICATION
29 novembre 2016

DATE D'ENTRÉE EN
VIGUEUR
30 novembre 2016

ARTICLE III - RÉSERVATIONS**RÈGLE No 13. CONFIRMATION D'ESPACE RÉSERVÉ**

Une réservation d'espace sur un vol donné est valide lorsque la disponibilité et l'attribution de l'espace sont confirmées par le transporteur à une personne sous réserve de paiement ou d'autres ententes de crédit satisfaisantes. La réservation d'un passager avec un numéro de confirmation valide indiquant un espace réservé à une date donnée et sur un vol donné du transporteur est considérée comme confirmée, à moins que la réservation n'ait été annulée pour une des raisons indiquées à la règle no 14. Le transporteur ne garantit pas un siège en particulier à bord de l'aéronef.

RÈGLE No 14. ANNULATION DES RÉSERVATIONS

14.1 Veuillez consulter la **règle no 3.3 Conditions d'annulation, de modification et de remboursement pour les passagers** pour connaître les modalités et conditions applicables.

RÈGLE No 15. RESPONSABILITÉS RELATIVES AUX HORAIRES ET À L'EXÉCUTION DU SERVICE**(1) Général**

- (a) En cas de conflit entre les dispositions des règles nos 10 et 11 sur les limites de la responsabilité, de la règle no 15A sur les droits des voyageurs, de la règle no 18 sur les remboursements ou de la règle no 19 sur la surréservation et une ou plusieurs des dispositions de la présente règle no 15, les dispositions des règles nos 10, 11, 15, 18 ou 19 susmentionnées prévaudront.
- (b) Pour les besoins de la présente règle, le terme « *vol devancé* » désigne un vol dont l'heure de départ prévue est devancée de sorte que la période minimum établie dans le tarif du transporteur pour l'enregistrement des passagers ne peut être respectée conformément à la présente règle no 15(5).
- (c) Les dispositions de la présente règle ne visent pas à rendre le transporteur responsable des actes indépendants de la volonté du transporteur.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

- (d) Le transporteur s'efforcera de transporter les passagers et bagages dans des délais raisonnables, mais les temps indiqués dans les horaires ou ailleurs ne sont pas garantis. Aucun employé, agent ou représentant du transporteur n'est autorisé à engager le transporteur en vertu d'une déclaration ou d'une représentation concernant les dates ou les heures de départ ou d'arrivée ou les opérations des vols, sauf par écrit.

Il est recommandé au passager de toujours communiquer avec le transporteur, soit par téléphone, par appareil électronique ou sur le site Web du transporteur, ou de consulter les écrans dans le terminal de l'aéroport pour vérifier l'état et l'heure de départ du vol.

- (e) Les escales convenues sont les endroits indiqués sur l'horaire du transporteur comme lieux d'arrêts prévus sur cet itinéraire. Le transporteur peut, sans préavis, remplacer un transporteur ou un aéronef et, si nécessaire, peut changer, ajouter ou omettre certaines escales indiquées sur l'horaire.
- (f) Les passagers ont un droit d'accès à l'information sur les heures de vol et les changements d'horaire. Si un vol est en retard ou devancé ou si un changement survient à l'horaire, le transporteur fera des efforts raisonnables pour informer les passagers des retards, des heures de départ proposées des vols devancés et des modifications à l'horaire et, dans la mesure du possible, des raisons de ces changements.

(2) Surréservation

Les droits du passager sont énoncés à la règle no 19 ci-dessous en cas d'interruption du voyage du passager en raison de la surréservation d'un vol.

(3) Vols devancés, retardés ou annulés

(a) Si le voyage d'un passager est interrompu en raison d'un vol devancé, retardé ou annulé sans préavis raisonnable, le transporteur tiendra compte de toutes les circonstances de la situation portées à son attention et offrira au passager la protection indiquée par le RPPA : Les droits des passagers varient en fonction de la classification du retard et s'il est considéré comme tel :

- (i) Raisons dépendantes de la volonté du transporteur.
- (ii) Raisons dépendantes de la volonté du transporteur, mais nécessaires par souci de sécurité.
- (iii) Raisons indépendantes de la volonté du transporteur.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

- (b) En cas de retard de trois heures ou plus, si le passager le souhaite, ou en cas d'annulation d'un vol, le transporteur fournira gratuitement d'autres arrangements de voyage afin que le passager puisse compléter son itinéraire dès que possible.

RPPA pour le gros transporteur :

(a) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible qui est exploité par le transporteur initial ou un transporteur avec lequel le transporteur initial a conclu un accord commercial, qui emprunte toute route aérienne raisonnable entre l'aéroport où se trouve le passager et la destination indiquée initialement sur le billet du passager et qui part dans les 48 heures suivant la fin de l'événement qui a causé le retard ou l'annulation du vol,

(b) si le transporteur ne peut pas fournir une réservation confirmée conforme au sous-alinéa (a) (ci-dessus),

(i) une réservation confirmée pour un vol exploité par un transporteur et empruntant une route aérienne raisonnable entre l'aéroport où se trouve le passager, ou un autre aéroport situé à une distance raisonnable de celui-ci, et la destination indiquée sur le billet original du passager;

(ii) si le nouveau départ se fait d'un aéroport autre que celui où se trouve le passager, le transport vers cet autre aéroport.

RPPA pour le petit transporteur :

(i) une réservation confirmée pour un prochain vol disponible exploité par un transporteur initial, ou un transporteur avec lequel le transporteur initial a conclu un accord commercial, et qui emprunte une route aérienne raisonnable à partir du même aéroport vers la destination indiquée sur le billet original du passager;

(c) L'indemnisation pour les inconvénients n'est payable que lorsque le retard ou l'annulation était attribuable au transporteur et n'est pas nécessaire pour des raisons de sécurité. Si un passager est informé, 14 jours ou moins avant l'heure de départ indiquée sur son billet initial, que l'arrivée de son vol à la destination indiquée sur son billet sera retardée, le transporteur lui versera la compensation minimale pour inconvénients dictée par le RPPA en fonction de la taille du transporteur. Pour recevoir l'indemnisation minimale, le passager doit déposer une demande d'indemnisation auprès du transporteur avant le premier anniversaire du jour où le retard ou l'annulation du vol a eu lieu.

(d) Tout Passager cherchant à se faire rembourser des frais résultant d'un vol devancé, d'un retard ou d'une annulation de vol doit fournir au transporteur : (i) un avis écrit de sa réclamation, (ii) les détails des dépenses pour lesquelles le remboursement est demandé, et (iii) les reçus ou autres documents acceptables pour le transporteur que les dépenses ont été encourues;

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la

DATE DE
PUBLICATIO

DATE D'ENTRÉE
30 juin 2022

-
- (e) Le transporteur peut refuser ou rejeter toute réclamation, en totalité ou en partie, si :
- (i) le passager a omis ou refusé de fournir des preuves ou des détails établissant, à la satisfaction raisonnable du transporteur, que les dépenses faisant l'objet d'une demande de remboursement ont été engagées par le passager et qu'elles découlent d'un vol devancé, d'un retard ou d'une annulation donnant droit à une indemnité en vertu de la présente règle no 15;
 - (ii) les dépenses faisant l'objet d'une demande de remboursement, ou toute portion de celles-ci, ne sont pas raisonnables ou ne découlent pas d'un vol devancé, d'un retard ou d'une annulation selon la détermination du transporteur agissant raisonnablement.

(4) Retard des bagages

- (a) Le transporteur ne peut pas garantir que les bagages du passager seront transportés sur le même vol s'il n'y a pas suffisamment d'espace disponible, selon la détermination du transporteur.
- (b) Les passagers sont en droit de récupérer leurs bagages rapidement. Le transporteur prendra des mesures pour faire livrer les bagages à la résidence ou à l'hôtel du passager dès que possible. Le transporteur informera le passager de la situation concernant ses bagages. Une indemnité sera offerte conformément aux présentes.
- (c) Nonobstant ce qui précède, les passagers ont droit à un remboursement de la part du transporteur des dépenses raisonnables engagées en raison du retard des bagages, sous réserve des conditions suivantes :
 - (i) La demande de dommages-intérêts doit être effectuée dans les deux ans. Une réclamation doit être adressée au transporteur dans les sept jours qui suivent les faits en cas de bagage endommagé et dans les 21 jours en cas de retard. Pour les réclamations de bagages, le remboursement des frais sera basé sur une preuve de réclamation acceptable.
 - (ii) Si aucune réclamation telle que décrite ci-dessus n'a été faite dans les délais susmentionnés, aucune action ne pourra être intentée contre le transporteur.
 - (iii) La responsabilité du transporteur dans le cas des bagages détruits, perdus, endommagés ou retardés ne doit pas dépasser 1 131 DTS (la « responsabilité de base du transporteur », ce qui correspond à environ 2 000 CAD, au moment du dépôt du présent tarif, pour chaque passager).

-
- (a) Après 21 jours, le transporteur offrira un règlement établi selon les règles suivantes :
- (i) le règlement sera d'un montant équivalant à la valeur des bagages retardés ou à 1 131 DTS (la « responsabilité de base du transporteur », ce qui correspond à environ 2 000 CAD, au moment du dépôt du présent tarif);
 - (ii) le règlement sera d'un montant équivalant à la valeur des bagages retardés;
 - (iii) en ce qui concerne tout règlement en vertu du présent paragraphe (d), le passager doit fournir la preuve de la valeur des bagages retardés, à la satisfaction du transporteur agissant raisonnablement.
- (b) Le transporteur peut refuser ou rejeter toute réclamation pour bagages retardés, en totalité ou en partie, si :
- (i) les conditions énoncées à l'alinéa 15.4(c) ci-dessus ne sont pas respectées;
 - (ii) le passager a omis ou refusé de fournir des preuves ou des détails établissant, à la satisfaction raisonnable du transporteur, que les dépenses faisant l'objet d'une demande de remboursement ont été engagées par le passager et qu'elles découlent d'un retard donnant droit à une indemnité en vertu de la présente règle no 15;
 - (iii) les dépenses faisant l'objet d'une demande de remboursement, ou toute portion de celles-ci, ne sont pas raisonnables ou ne découlent pas du retard, selon la détermination du transporteur agissant raisonnablement.
- (c) Nonobstant ce qui précède, la responsabilité maximale du transporteur en ce qui concerne les bagages retardés est décrite à la règle no 11.

(5) Heures limites

Les comptoirs d'enregistrement sont ouverts 3 heures avant l'heure de départ prévue et ferment 60 minutes avant l'heure de départ prévue. Les passagers arrivant au comptoir d'enregistrement moins de 60 minutes avant l'heure de départ prévue ne seront pas acceptés pour le transport.

Après s'être enregistrés pour leur vol, les passagers doivent être à la porte d'embarquement au plus tard 30 minutes avant l'heure de départ prévue pour l'embarquement. Les passagers qui arrivent à la porte d'embarquement après la fermeture de la porte ne seront pas acceptés pour le transport.

Les passagers qui ne se présentent pas dans les délais indiqués ci-dessus au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement ne seront pas admissibles à une indemnité pour refus d'embarquement ou à un remboursement.

(6) Vols de correspondance manqués

Le transporteur ne sera pas responsable des vols de correspondance manqués, sauf s'il s'agit d'une correspondance manquée sur un autre vol du transporteur.

RÈGLE NO 15A. DROITS DU VOYAGEUR

- (a) Si un vol est retardé et que le délai entre l'heure de départ prévue du vol et le départ réel du vol excède quatre heures, le transporteur fournira au passager un bon de repas.
- (b) Si un vol est retardé de plus de huit heures et que le retard entraîne un séjour de nuit, le transporteur paiera la nuitée à l'hôtel et les frais de transport pour les passagers qui n'ont pas commencé leur voyage à l'aéroport.
- (c) Si le passager est déjà à bord de l'aéronef lorsqu'un retard survient, le transporteur offrira des boissons et des collations en temps opportun s'il est possible de le faire de façon sécuritaire et pratique. Si le retard excède 180 minutes et que les circonstances le permettent, le transporteur offrira aux passagers la possibilité de débarquer de l'aéronef jusqu'au moment du départ s'il est possible de le faire de façon sécuritaire et pratique.
- (d) Le transporteur s'efforcera de transporter les passagers et bagages dans des délais raisonnables, mais les temps indiqués dans les horaires ou ailleurs ne sont pas garantis et ne constituent pas un élément du présent contrat.
- (e) Les escales convenues sont les endroits indiqués sur l'horaire du transporteur comme lieux d'arrêts prévus sur l'itinéraire. Le transporteur peut, sans préavis, remplacer un transporteur ou un aéronef et, si nécessaire, peut changer, ajouter ou omettre certaines escales indiquées sur l'horaire.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE
PUBLICATION
21 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE EN
VIGUEUR
22 septembre 2022

ARTICLE IV – TARIFS ET ITINÉRAIRES**RÈGLE No 16. APPLICATION DES TARIFS ET DES ITINÉRAIRES****(a) Général**

Le prix du transport entre des points au Canada sera indiqué au moment de la confirmation; toutefois, les tarifs sont modifiables sans préavis.

(b) Devise

Tous les tarifs et les frais sont exprimés en dollars canadiens.

(c) Modifications aux tarifs

Les tarifs du transporteur sont modifiés à l'occasion, conformément aux obligations de déclaration du gouvernement applicables.

(d) Vols de correspondance

Lorsqu'une zone est desservie par plus d'un aéroport et qu'un passager arrive à un aéroport et quitte depuis un autre aéroport, le transport entre ces aéroports doit être planifié par le voyageur à ses frais.

(e) Arrêt volontaire

- (i) Un arrêt volontaire désigne une escale délibérée d'un passager, convenue à l'avance par le transporteur, à un point entre le lieu de départ et le lieu de destination.
- (ii) Aucun arrêt volontaire n'aura lieu lorsque le passager quitte une ville intermédiaire sur un vol dont le départ est prévu dans les quatre heures suivant l'arrivée du passager.

REMARQUE : Tous les tarifs sont enregistrés auprès de l'ATPCO (Airline Tariff Publishing Company).

(f) Itinéraire

Un tarif s'applique uniquement :

- (i) au transport selon l'itinéraire établi par le transporteur pour ce tarif. Tout autre itinéraire peut faire l'objet de frais supplémentaires pour le passager;
- (ii) au transport entre les aéroports. Les billets ne peuvent pas être émis ou acceptés pour le transport depuis ou vers un aéroport autre que l'aéroport visé par les tarifs publiés.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la

DATE DE
PUBLICATION
21 septembre 2022

DATE D'ENTRÉE
22 septembre 2022

(g) Bébés

- (i) Un bébé est un passager âgé entre 8 jours et le jour de son 2e anniversaire, inclusivement, qui doit être accompagné sur le même vol et dans le même compartiment par un passager d'au moins 16 ans. Un bébé doit être assis sur un passager à moins qu'un autre siège n'ait été acheté pour lui. Si le bébé atteint l'âge de deux ans après le départ, mais avant le retour du voyage, un siège doit être acheté pour cet enfant pour les vols effectués après avoir atteint l'âge de deux ans.
- (ii) Un seul bébé sera autorisé à accompagner un passager de 16 ans ou plus en tout temps.
- (iii) Le transporteur ne fournit pas de berceau à bord en raison des restrictions de l'aéronef.

RÈGLE No 16.1 TARIFS ET FRAIS**(1) Supplément pour le carburant**

- (a) Vols intérieurs au Canada – 70,00 CAD l'aller

(2) Frais de NAVCAN

- (a) Vols intérieurs au Canada – 20,00 CAD l'aller

ARTICLE V - BAGAGES ET MARCHANDISES

RÈGLE No 17. ACCEPTATION DES BAGAGES ET DES MARCHANDISES

(a) Les bagages et les marchandises présentés pour le transport peuvent faire l'objet d'une inspection par le transporteur et doivent être identifiés à l'extérieur et rangés dans des valises ou des contenants semblables afin d'en assurer le transport sécuritaire et pratique avec un soin et une manutention ordinaires. Le transporteur se réserve le droit de refuser de transporter des bagages et d'imposer des limites de poids, de taille et de nature des bagages, neufs ou usagés, si ces bagages ne sont pas adéquatement rangés ou sont endommagés dans une mesure telle qu'ils ne résisteront pas à la manutention ordinaire et ne conviennent pas au transport aérien.

(b) Les bagages enregistrés sont transportés sans qu'un paiement soit exigé ou moyennant des frais supplémentaires dans les conditions suivantes:

Renseignements sur les bagages enregistrés	Poids maximal	Dimensions maximales	Frais pour les passagers ordinaires	Frais pour les passagers Elite Plus	Franchise de bagages prépayée Franchise de bagages**
1 ^{er} bagage enregistré	23 kg (50 lb) 65 lb (30 kg) pour les passagers Elite Plus	158 cm linéaires ou 62 po (L + H + P)	27 \$ (taxes incluses)	27 \$ (taxes incluses)	21 \$ (taxes incluses)
2 ^e bagage enregistré	23 kg (50 lb)	158 cm linéaires ou 62 po (L + H + P)	37 \$ (taxes incluses)	37 \$ (taxes incluses)	31 \$ (taxes incluses)
*Bagages en surpoids ou bagages surdimensionnés	24 kg à 32 kg (51 lb à 70 lb)	159 à 292 cm linéaires cm (63 à 115 cm linéaires) <i>ou) Si votre bagage dépasse le poids maximal ou les dimensions maximales, il ne sera pas accepté.</i>	79 \$ par personne bagages (taxes incluses)	79 \$ par personne bagages (taxes incluses)	S.O.
plus bagages enregistrés	23 kg (50 lb)	158 cm linéaires ou 62 po (L + H + P)	210 \$ par personne bagages (taxes incluses)	210 \$ par personne bagages (taxes incluses)	S.O.
<p>*Un concept strict « par article » s'applique. Le regroupement n'est pas autorisé dans le cas où les passagers combinent leurs bagages, et les frais pour excédent correspondants s'appliqueront.</p> <p>**Si les bagages enregistrés sont en surpoids ou surdimensionnés, des frais de 79 \$ seront appliqués par article.</p>					

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la

DATE DE
PUBLICATIO

DATE D'ENTRÉE
14 septembre 2017

- (c) Un unique bagage à main peut être emporté à bord de l'aéronef par le passager à condition que ce bagage soit d'au maximum 5 kg et qu'il respecte les dimensions maximales de 23 cm x 40 cm x 51 cm (9 po x 16 po x 20 po) et puisse être rangé facilement aux endroits prévus dans la cabine passagers de l'aéronef.
- (d) Le transport d'un bagage sera refusé si ce bagage représente un danger pour l'aéronef ou les personnes et les biens à bord ou si le transport de ce bagage est contraire aux lois, aux réglementations ou aux ordonnances des pays par lesquels il passe.
- (e) Le transporteur se réserve le droit d'imposer des limites de poids, de taille et de nature des bagages et de refuser de transporter des bagages qui contiennent les articles suivants, à moins d'une entente préalable avec le transporteur, auquel cas ces articles seront assujettis à une renonciation en matière de responsabilité, attestée par une étiquette d'exonération limitée apposée sur ces articles au moment de l'enregistrement. Les bagages contenant l'un des articles ci-dessous seront transportés à la discrétion du transporteur :
- (i) armes à feu;
 - (ii) explosifs, munitions et marchandises corrosives, inflammables ou autrement dangereuses;
 - (iii) équipements électroniques ou motorisés;
 - (iv) instruments de musique
 - (v) objets d'art;
 - (vi) les animaux de compagnie, dont les chiens, les chats et les oiseaux, et les autres animaux vivants ne seront pas transportés à bord ou dans la soute sur les vols du transporteur, à l'exception des animaux d'assistance pour les passagers ayant un handicap;
 - (vii) les ampoules de lampe-éclair lorsqu'elles sont marquées correctement et rangées dans l'emballage original du fabricant.
 - (viii) les marchandises dangereuses, telles que définies par Transports Canada, ne sont acceptées en aucune circonstance.
- (f) Les articles suivants seront considérés comme un bagage unique compris dans la franchise de bagages et seront assujettis à une renonciation en matière de responsabilité, attestée par une étiquette d'exonération limitée apposée sur ces articles au moment de l'enregistrement :
- (i) un sac de couchage ou un accessoire pour bébés (poussette, parc, siège d'auto);
 - (ii) un sac à dos;
 - (iii) un sac de sport
- (g) Le transporteur peut refuser de transporter des bagages ou des biens sur un vol différent de celui sur lequel le passager est transporté.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la page 2.

DATE DE
PUBLICATION
29 novembre 2016

DATE D'ENTRÉE EN
VIGUEUR
30 novembre 2016

Frais pour excédent de bagages

Des frais seront facturés aux passagers pour les bagages enregistrés à la porte d'embarquement si ces bagages dépassent le poids autorisé pour les bagages à main. Les frais sont calculés en fonction des bagages enregistrés des passagers et dépendent du nombre de bagages que les passagers ont déjà enregistrés.

REMARQUE : Par exemple, si le passager a déjà enregistré un premier bagage, les frais à la porte d'embarquement seront pour un deuxième bagage. (37 \$)

(i) Limitations pour les articles de dimensions irrégulières

Les articles suivants ne sont pas admis dans la franchise de bagages et ne seront pas acceptés, à moins d'une entente préalable avec le transporteur et du paiement au préalable des frais appropriés. Le transporteur se réserve le droit de limiter le nombre de ces articles spéciaux pouvant être transportés à bord et d'exiger les frais indiqués ci-dessous :

- (i) bâtons de golf (sac de golf de taille normale, avec 14 bâtons, 12 balles et 1 paire de souliers)
Acceptés à titre gracieux (*)
- (ii) équipement de plongée (réservoir vide, masque, ceinture lestée, palmes); **Acceptés à titre gracieux (*)**
- (iii) skis; **Acceptés à titre gracieux (*)**

(*) Limité à un article gratuit seulement d'un poids maximal de 20 kg par personne, parmi les articles listés.

- (iv) vélo : 1 par personne, poids maximal de 20 kg - Frais de 30 \$ CA
- (v) cannes à pêche/équipement de plongée avec tuba – **Acceptés à titre gracieux, jusqu'à 5 kg.**
- (vi) kayak : 1 par personne - Frais de 100 CAD par segment; pour un aller-retour, des frais de 200 CAD doivent être payés au point d'origine;
Remarque : les frais ci-dessus couvrent le kayak uniquement, et non les casques, pagaies, gilets et équipements connexes.
- (vii) planches de surf : 1 par personne - Frais de 100 CAD par segment; pour un aller-retour, des frais de 200 CAD doivent être payés au point d'origine;
Remarque : La longueur maximale autorisée de la planche de surf est de 12 pieds (3,66 m).
- (viii) équipement de planche à voile : 1 par personne - Frais de 100 CAD par segment; pour un aller-retour, des frais de 200 CAD doivent être payés au point d'origine;
Remarque : l'équipement de planche à voile consiste en 1 planche à voile, 1 mât ou 1 voile.

(ii) Le transporteur peut refuser de transporter des bagages ou des biens sur un vol différent de celui sur lequel le passager est transporté.

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la

DATE DE
PUBLICATION
1 août 2017

DATE D'ENTRÉE
14 septembre 2017

No 18.2 Instruments de musique

Le transporteur accepte les instruments de musique à bord de ses vols en tant que bagage enregistré ou de cabine. Le transporteur accepte les instruments de musique à bord de ses vols en tant que bagage enregistré ou de cabine comme prévu dans l'Article V du tarif du transporteur et selon le poids ou la taille du bagage. Vous pouvez apporter votre instrument de musique à bord dans vos bagages à main à condition qu'il réponde aux exigences de taille de l'Office des transports du Canada et qu'il puisse tenir dans le compartiment supérieur ou sous le siège devant vous, sans danger. La taille maximale des bagages de cabine est de 23 cm x 40 cm x 51 cm (9 po x 16 po x 20 po) et l'instrument doit peser moins de 11 lb (5 kg). Dans la mesure du possible, le transporteur permettra aux passagers de monter à bord à l'avance afin de leur permettre de ranger l'instrument en toute sécurité. Les instruments de musique seront acceptés dans la cabine selon le principe du premier arrivé, premier servi, au maximum de 1 article par passager. Si votre instrument de musique est trop grand ou s'il n'y a pas assez d'espace pour le ranger en toute sécurité dans la cabine, on vous demandera de le faire enregistrer dans la soute de l'avion. Les frais peuvent s'appliquer conformément aux limites de bagages et d'articles de dimensions irrégulières fournies dans l'article V. Les instruments de musique enregistrés comme des bagages sont sous réserve des modalités et conditions relatives aux bagages et aux marchandises énoncées dans l'article V du tarif du transporteur.

Si, en raison d'un changement d'avion, il n'y a pas suffisamment d'espace pour ranger l'instrument de musique dans la cabine, le transporteur offrira, sans frais additionnels :

- (a) de transporter l'article en tant que bagage de cabine, si l'espace à bord et la nature de l'instrument le permettent;
- (b) d'accepter l'instrument en tant que bagage enregistré.

**ARTICLE VI -
REMBOURSEMENTS****RÈGLE No 18 REMBOURSEMENTS**

- (a) Annulations volontaires
Voir la règle 3.3.
- (b) Annulations involontaires
Sous réserve des règles nos 5 et 8 des présentes, si un remboursement est nécessaire en raison d'une impossibilité ou d'un refus de transport par le transporteur, le remboursement sera effectué comme suit :
- Si le billet est non utilisé, en totalité ou en partie, le prix total payé pour chaque segment inutilisé sera remboursé.
- (c) Un passager ne sera pas admissible à une indemnité ou à un remboursement pour refus d'embarquement en vertu des conditions suivantes :
- (i) Le passager s'est enregistré ou se présente à la porte d'embarquement sans respecter les délais d'enregistrement du transporteur indiqués à la règle no 15.5 pour une raison quelconque, y compris s'il a été retardé par la sécurité ou le service des douanes.
- (d) Toute demande de remboursement doit être présentée au transporteur ou à son agent dûment autorisé.

RÈGLE No 19. REFUS D'EMBARQUEMENT

Le transporteur n'effectue pas intentionnellement de surréservation. Toutefois, si un vol fait l'objet d'une surréservation, les dispositions énoncées ci-après dans la présente règle seront appliquées.

(a) Général

Un refus d'embarquement lorsqu'un passager n'est pas autorisé à occuper un siège à bord d'un vol parce que le nombre de sièges pouvant être occupés sur le vol est inférieur au nombre de passagers qui se sont enregistrés avant l'heure requise, qui possèdent une réservation confirmée et des documents de voyage valides et qui sont présents à la porte d'embarquement à l'heure d'embarquement requise.

Cette règle ne s'applique pas en cas de refus de transporter un passager pour, par exemple, des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou lorsque le passager n'a pas suivi les règles ou les instructions du transporteur, possède des documents de voyage inappropriés ou n'a pas respecté les délais d'enregistrement

Pour des exemples d'abréviation, d'appel de note et de symbole utilisé sans explication, consultez la

DATE DE
PUBLICATION
29 novembre 2016

DATE D'ENTRÉE
31 mai 2022

-
- (b) **Volontaires et priorités d'embarquement.** Si un vol fait l'objet d'une surréservation (plus de passagers détiennent une réservation confirmée qu'il n'y a de sièges disponibles), personne ne peut se voir refuser l'embarquement contre son gré avant que le personnel du transporteur ne demande si des volontaires acceptent de renoncer à leurs réservations volontairement, en échange d'un paiement au choix du transporteur. S'il n'y a pas assez de volontaires, Sunwing Airlines sélectionnera les passagers qui se verront refuser l'embarquement involontairement, en donnant la priorité d'embarquement aux catégories de passagers suivantes :
- (i) des passagers voyageant en raison d'un décès ou d'une maladie d'un membre de la famille du passager
 - (ii) des mineurs non accompagnés
 - (iii) une personne handicapée et son accompagnateur, un chien d'assistance ou autre animal d'assistance, ou un animal de soutien émotionnel, le cas échéant
 - (iv) un passager qui voyage avec des membres de la famille
 - (v) un passager qui s'est vu précédemment refuser l'embarquement pour le même billet
- (c) **Indemnité pour refus d'embarquement involontaire.**
L'indemnisation n'est payable que lorsque le refus d'embarquement est attribuable au transporteur et n'est pas nécessaire pour des raisons de sécurité.
- (d) **Montant de l'indemnité pour refus d'embarquement.**
En cas de refus d'embarquement attribuable au transporteur, ce dernier versera au passager concerné les indemnités suivantes pour les inconvénients subis :
- (i) 900 \$ CA, si l'heure d'arrivée du vol du passager à destination, indiquée sur le billet initial est retardé de moins de six heures
 - (ii) 1 800 \$ CA, si l'heure d'arrivée du vol du passager à destination, indiquée sur le billet initial est retardé de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures
 - (iii) 2 400 \$ CA, si l'heure d'arrivée du vol du passager à destination, indiquée sur le billet initial est retardé de neuf heures ou plus

(e) **Moyen de transport de remplacement**

Le transporteur fournira gratuitement d'autres arrangements de voyage pour s'assurer que le passager termine son itinéraire lorsque ce dernier se voit refuser l'embarquement pour des raisons attribuables au transporteur, mais qui sont nécessaires pour des raisons de sécurité.

I. RPPA pour le gros transporteur

- (a) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible qui est exploité par le transporteur initial ou un transporteur avec lequel le transporteur initial a conclu un accord commercial, qui emprunte toute route aérienne raisonnable entre l'aéroport où se trouve le passager et la destination indiquée initialement sur le billet du passager et qui part dans les 9 heures suivant l'heure de départ indiquée sur le billet initial;
 - (b) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible qui est exploité par le transporteur initial ou un transporteur avec lequel le transporteur initial a conclu un accord commercial, qui emprunte toute route aérienne raisonnable entre l'aéroport où se trouve le passager et la destination indiquée initialement sur le billet du passager si le transporteur ne peut pas fournir une réservation confirmée conforme au sous-alinéa (a);
 - (c) si le transporteur ne peut pas fournir une réservation confirmée conforme au sous-alinéa (a) ou (b) (ci-dessus)
1. une réservation confirmée pour un vol exploité par un transporteur et empruntant une route aérienne raisonnable entre l'aéroport où se trouve le passager, ou un autre aéroport situé à une distance raisonnable de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet original du passager
 2. si le nouveau départ se fait d'un aéroport autre que celui où se trouve le passager, le transport vers cet autre aéroport.

II. RPPA pour le petit transporteur

- (a) une réservation confirmée pour un prochain vol disponible exploité par un transporteur initial, ou un transporteur avec lequel le transporteur initial a conclu un accord commercial, et qui emprunte une route aérienne raisonnable à partir du même aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet original du passager

(f) **Normes de traitement** – le transporteur s’acquittera de toutes les obligations en vertu du RPPA relativement aux normes de traitement requises en quantités raisonnables lorsque cela est possible, limitées à la disponibilité, tout en tenant compte de la durée de l’attente, de l’heure de la journée et de l’emplacement du passager.

(g) **Remboursement**

Si les dispositions de voyage offertes ne répondent pas aux besoins de voyage du passager, le transporteur fera :

1. dans le cas où le passager n’est plus au point d’origine indiqué sur le billet et que le voyage ne convient plus en raison d’un refus d’embarquement, le remboursement du billet, les remboursements involontaires, et l’offre d’une réservation confirmée au passager pour un vol à destination de ce point d’origine qui répond à ses besoins de voyage;
2. dans tous les autres cas, le remboursement de la portion inutilisé du billet d’avion.

(h) **Mode de paiement**

Le transporteur traitera l’indemnisation du passager dès que ce sera possible sur le plan opérationnel, mais au plus tard 48 heures après le refus d’embarquement. L’indemnisation sera fournie selon la méthode et la forme convenues avec le passager.

Les remboursements seront effectués selon le mode de paiement d’origine.

(i) **Confirmation écrite**

Le passager se portant volontaire recevra une confirmation écrite de tout avantage fourni par le transporteur avant le départ du vol.