

TARIF POUR LES VOLS DE SERVICE INTERNATIONAL  
CONTENANT  
LES RÈGLES, TARIFS ET FRAIS APPLICABLES  
AUX SERVICES RÉGULIERS  
POUR  
LE TRANSPORT DE PASSAGERS ET DE LEURS BAGAGES  
ENTRE  
DES POINTS AU CANADA D'UNE PART  
ET  
DES POINTS À L'EXTÉRIEUR DU CANADA D'AUTRE PART

AVIS D'ADOPTION  
OTC (A) No. 6

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

## TABLE DES MATIÈRES

|          |  |    |
|----------|--|----|
| Règle 1  | Définitions et interprétation  | 3  |
| Règle 2  | Application du tarif   | 8  |
| Règle 3  | Prix, tarifs et frais – Service international  | 11 |
| Règle 4  | Détermination de la distance des vols  | 13 |
| Règle 5  | Formalités administratives – Documents de voyage, douanes et mesures de sûreté   | 14 |
| Règle 6  | Réservations   | 15 |
| Règle 7  | Transport des passagers handicapés – Gros transporteur assujetti au RTAPH  | 18 |
| Règle 8  | Refus de transport   | 26 |
| Règle 9  | Acceptation des enfants  | 31 |
| Règle 10 | Mineurs non accompagnés  | 32 |
| Règle 11 | Responsabilité du transporteur – Transport international – bagages perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, blessé ou décédé     | 34 |
| Règle 12 | Billets  | 38 |
| Règle 13 | Responsabilités relatives aux horaires et à l'exécution du service   | 38 |
| Règle 14 | Acceptation des bagages  | 39 |
| Règle 15 | Retard ou annulation – Situation indépendante de la volonté du transporteur  | 49 |
| Règle 16 | Retard ou annulation – Situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité | 52 |
| Règle 17 | Retard sur l'aire de trafic  | 56 |
| Règle 18 | Refus d'embarquement – Situation indépendante de la volonté du transporteur  | 57 |
| Règle 19 | Refus d'embarquement – Situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité | 60 |
| Règle 20 | Communication de renseignements – Annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement                                    | 65 |
| Règle 21 | Remboursements   | 66 |

## RÈGLE 1 : DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

### 1.1 Définitions

Dans ce tarif, les mots ci-dessous sont définis comme suit :

« **\$ CA** » désigne des dollars canadiens.

« **\$ US** » désigne les dollars américains.

« **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.

« **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.

« **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.

« **ambulatoire** » désigne un passager capable de se déplacer dans la cabine de l'aéronef sans assistance.

« **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.

« **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.

« **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.

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

« **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;

« **cabine** » désigne l'emplacement dans l'aéronef où un passager a le droit d'être transporté conformément à la grille tarifaire générale du transporteur.

- **Classe économique** : La section en classe économique sera située dans la section de l'aéronef désignée par le transporteur comme classe économique. Les passagers recevront un service de classe économique avec possibilité d'acheter de la nourriture et des boissons.

« **Canada** » désigne les dix provinces du Canada, le territoire du Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut.

« **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. Ceci comprend toute situation imprévue, qu'elle soit réelle, appréhendée ou signalée, mais qui est indépendante de la volonté du transporteur, et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toute la diligence requise avait été exercée. Voici quelques exemples de telles situations : les conditions météorologiques et géologiques; une catastrophe naturelle; une pandémie, une épidémie ou une restriction de quarantaine; une grève, une émeute, un mouvement populaire, un embargo, une guerre ou une situation d'instabilité politique; un acte illégal ou de sabotage; des instructions du contrôle de la circulation aérienne; un NOTAM (*Notice to Airmen* – avis aux aviateurs); une menace à la sûreté; un problème lié à l'exploitation de l'aéroport; une urgence médicale; une collision avec un animal sauvage; un conflit de travail chez le transporteur ou chez un fournisseur de service essentiel (p. ex. 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; une loi, une règle, une proclamation, une réglementation, une ordonnance, une déclaration, une interruption ou une exigence d'un gouvernement ou d'un organisme public, ou d'un de leurs représentants; les actions de tiers (p. ex. les actes du gouvernement ou du contrôle de la circulation aérienne, des autorités aéroportuaires, des agences de sécurité, des forces de l'ordre ou des représentants des douanes ou de l'immigration); une situation d'urgence nationale; une invasion, une insurrection, un piquetage, un boycottage, un lock-out ou tout autre désordre public; une interruption visant des installations d'aviation, des aides à la navigation ou d'autres services; 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; hostilités; perturbations; situation internationale instable et pénurie de carburant ou d'installations.

« **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.

« **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. Un chien de soutien émotionnel n'est pas admissible en tant que chien d'assistance pour le transport.

« **classe de service** » désigne l'emplacement dans l'aéronef où un passager a le droit d'être transporté conformément à la grille tarifaire générale du transporteur.

« **contrat de transport aérien** » désigne, en ce qui concerne le passager, les conditions contractuelles entre le passager et le transporteur pour le transport du passager et des bagages du passager d'un service international, qui incorpore les termes de ce tarif.

« **Convention de Montréal** » désigne la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international*, signée à Montréal le 28 mai 1999.

« **Convention de Varsovie** » désigne la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international*, signée à Varsovie, le 12 octobre 1929, et ses modifications subséquentes, excluant la Convention de Montréal définie ci-dessus.

« **Convention** » désigne la Convention de Montréal ou la Convention de Varsovie, selon celle qui s'applique.

« **Department of Transportation** » désigne le Department of Transportation des États-Unis.

« **destination** » désigne le point auquel doivent être transportés les passagers qui font l'objet du vol.

« **dispositif d'assistance** » désigne tout appareil médical, aide à la mobilité, aide à la communication ou autre aide spécifiquement conçue pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne.

« **DTS** » désigne les droits de tirage spéciaux créés par le Fonds monétaire international.

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

« **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 qui est remise au passager.

« **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.

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

« **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 d'une personne dans la société.

« **IATA** » désigne l'Association du Transport Aérien International.

« **itinéraire** »

1. 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, des taux et des frais appropriés relatifs à ce vol.
2. 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.

« **loi applicable** » désigne toutes les lois applicables de toute juridiction, mais ne se limite pas aux lois, aux règlements ou aux ordres d'une autorité compétente, qui ont autorité sur le transporteur, ce tarif ou un passager.

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

« **marchandises** » désigne tout ce qui peut être transporté par voie aérienne, y compris les animaux, autre que les lots de chargement des aéronefs et les bagages.

« **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.

« **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.

« **non ambulatoire** » désigne un passager incapable de se déplacer dans la cabine de l'aéronef sans assistance.

« **non autonome** » désigne une personne qui n'est pas capable de subvenir à ses besoins pendant le vol et qui dépend donc d'une personne de soutien.

« **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.

« **origine** » désigne le point de départ du vol où sont pris les passagers à transporter.

« **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.

« **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.

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

« **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.

« **petit transporteur assujetti au RPPA** » désigne tout transporteur qui n'est pas considéré comme un gros transporteur. Pour l'application du RPPA, le petit transporteur a, envers les passagers qu'il transporte pour le compte d'un gros transporteur assujetti au RPPA dans le cadre d'une entente commerciale avec celui-ci, les mêmes obligations que le gros transporteur assujetti au RPPA.

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

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

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

« **remboursement involontaire** » désigne le remboursement par le transporteur, lorsque la loi applicable l'exige, pour les retards, les annulations, les refus d'embarquement et les déclassements, conformément à la loi applicable. En cas de conflit entre les exigences de remboursement énoncées dans la loi applicable et la présente règle, les exigences de la loi applicable prévalent. Les remboursements seront effectués en fonction du mode de paiement initial, sauf en cas de choix contraire du passager et de l'accord du transporteur.

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

« **RPPA** » désigne le *Règlement sur la protection des passagers aériens du Canada, DORS/2019-150*, promulgué en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*.

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

« **RTAPH** » désigne le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, DORS/2019-244*.

« **service aérien** » désigne les vols avec trafic.

« **service international** » désigne les services aériens réguliers pour le transport des passagers entre des points, ou au départ ou à destination de ceux-ci, au Canada d'une part et à l'extérieur du Canada d'autre part.

« **situations indépendantes de la volonté du transporteur** » désignent notamment, sans s'y limiter :

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

« **tarif adulte applicable** » désigne le prix qui s'applique à un adulte pour le transport utilisé, à l'exception des prix spéciaux qui dépendent du statut de l'adulte (personnes âgées, etc.).

« **tarif** »

1. désigne le barème des prix, taux, frais et autres conditions de transport applicables à la prestation d'un service aérien et des services connexes.
2. désigne le prix facturé à un passager à l'égard d'une classe particulière de service international offert par le transporteur, à l'occasion.

« **trafic** » désigne les passagers, les marchandises ou le courrier transportés par voie aérienne.

« **transporteur** » désigne Sunwing.

« **vol avec trafic** » désigne le déplacement d'un aéronef transportant les passagers ou les marchandises du point de départ à l'origine jusqu'au(x) point(s) 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).

## **RÈGLE 2 : APPLICATION DU TARIF**

### 2.1 Application

Le présent tarif s'applique au trafic et au transport de passagers et de marchandises à bord d'aéronefs exploités par le transporteur, qui est un gros transporteur assujetti au RPPA et au RTAPH à l'égard :

- a) D'un service international
- b) Le présent tarif contient les prix, 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.
- c) 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 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.

## 2.2 Exigence du contrat de transport aérien

Aucun service international ne sera dispensé par le transporteur conformément aux modalités du présent tarif, sauf si un contrat de transport aérien approprié a été passé par écrit, dans la forme prescrite par le transporteur, entre le passager et le transporteur, à l'égard d'un service international. 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.

## 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), et, s'il y a un conflit entre le présent tarif et ce contrat, le présent tarif prévaudra.

## 2.4 Conditions d'application

Sauf indication contraire aux présentes, tous les services internationaux 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.

## 2.5 Responsabilité selon le tarif applicable

- a) Pour le transport international, en cas de dommages dus à un décès ou à des blessures corporelles, à un retard subi par le passager, ou à des bagages perdus, endommagés et en retard, le transporteur sera assujéti aux règles relatives à la responsabilité établies par la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal et à toutes les autres dispositions de ces conventions. Le transporteur peut, dans le présent tarif, établir des limites de responsabilité supérieures à celles prévues dans la Convention applicable, ou indiquer qu'il n'y a aucune limite de responsabilité. Dans tous les autres cas, les règles tarifaires qui sont incompatibles avec toute disposition de la Convention applicable, dans cette mesure, ne s'appliqueront pas au transport international (voir la règle 11, Responsabilité du transporteur – Transport international – Bagages perdus, endommagés ou en retard, passager en regard, blessé ou décédé).
- b) Responsabilités du transporteur prévues dans le RPPA : Le transporteur qui exploite un vol est responsable envers les passagers des obligations prévues aux articles 7 à 22 et 24 du RPPA ou, si elles leur sont plus avantageuses, les obligations figurant dans le tarif visant le même sujet. Toutefois, si un transporteur transporte des passagers pour le compte d'un autre transporteur

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

## 2.6 Prépondérance de la loi/prélèvement

Si une quelconque disposition figurant directement ou par renvoi sur le billet ou dans le présent tarif est contraire aux prescriptions pertinentes d'une loi, d'un règlement gouvernemental, d'un décret ou d'une exigence, auxquelles on ne peut déroger par entente des parties, cette disposition, dans la mesure où elle est invalide, sera retirée du billet ou du tarif, les autres dispositions restant en vigueur.

## 2.7 Taxes et frais

- a) Les taxes imposées par les gouvernements s'ajoutent au prix publié ou au billet construit et sont payées par le passager.
- b) Au moment de l'achat du billet, le passager recevra du transporteur des renseignements sur toutes les taxes indiquées sur le billet.
- c) Les taxes seront indiquées séparément sur le billet.
- d) Les conditions qui régissent l'imposition, la perception ou le remboursement des taxes sont établies par les autorités fiscales (nationales ou étrangères) et seront toujours respectées. Par conséquent, le transporteur percevra un nouveau montant ou un montant plus élevé ou remboursera, en tout ou en partie, la taxe payée en fonction des conditions imposées par les autorités fiscales.

## 2.8 Devises des prix

- a) Les dispositions relatives aux devises sont assujetties aux règlements gouvernementaux ainsi qu'aux règlements applicables sur les devises en vigueur à l'étranger.
- b) Pour les voyages qui commencent au Canada, tous les tarifs, taux et frais publiés dans le présent tarif sont exprimés en devise légale canadienne.
- c) Lorsque le paiement est versé en toute autre monnaie que le dollar canadien, ce paiement doit correspondre au montant, en dollars canadiens, publié dans le présent tarif, calculé selon le taux de change bancaire local en vigueur (pour l'achat de cette devise étrangère).
- d) Pour les voyages qui commencent dans d'autres pays, les tarifs, taux et frais peuvent être exprimés dans une autre devise, tel que spécifié.

## **RÈGLE 3 : PRIX, TARIFS ET FRAIS – SERVICE INTERNATIONAL**

### 3.1 Modalités de paiement

Tous les tarifs sont exigibles et payables par le passager au moment de la réservation du vol et sur paiement à l'égard de ce vol, le transporteur, ou un agent du transporteur, autorisé à cet effet, émettra au passager un itinéraire indiquant les détails du vol.

### 3.2 Annulations et remboursements des billets

Pour toute l'information concernant les annulations volontaires et involontaires et les remboursements de billets, veuillez vous référer à la règle 6, Réservations, et à la règle 21, Remboursements.

### 3.3 Modifications aux billets

- a) Les modifications aux billets, y compris les modifications de date, de ville de départ ou d'aéroport d'arrivée, sont soumises aux frais suivants :
1. 21 jours ou plus avant le départ : le prix du produit sélectionné au moment de la modification s'applique + des frais de modification de 100 \$ par personne lorsqu'il fait partie d'une réservation de croisière ou de forfait avec Vacances Sunwing. Les frais de modification seront annulés si le prix du nouveau produit sélectionné est plus élevé que le précédent.
  2. 21 jours ou plus avant le départ : le prix du produit sélectionné au moment de la modification s'applique + des frais de modification de 50 \$ par personne lorsqu'il fait partie d'une réservation de vol seulement. Les frais de modification seront annulés si le prix du nouveau produit sélectionné est plus élevé que le précédent.
  3. 20 jours ou moins avant le départ : toute modification est considérée comme une annulation et la totalité des frais appropriés s'appliqueront, conformément à la règle 21.

### 3.4 Corrections et changements de noms

- b) Une correction ou un changement de nom valide doit comprendre l'un des éléments suivants :
1. Un changement de nom légal
  2. Un changement de nom marital
  3. Une faute de frappe dans le nom faite par le client ou l'agent

- c) Les frais applicables pour les corrections ou les changements de noms sont les suivants, en plus de tous les frais applicables facturés par les fournisseurs du transporteur :
1. 21 jours ou plus avant le départ : des frais de 25 \$ CA par modification s'appliqueront à la réservation.
  2. 20 à 8 jours avant le départ : des frais de 50 \$ CA par modification s'appliqueront à la réservation.
  3. 7 jours ou moins avant le départ : toute modification est considérée comme une annulation et la totalité des frais appropriés s'appliqueront, conformément à la règle 21.

### 3.5 Application des tarifs et des itinéraires

- a) Les tarifs du transporteur sont modifiés à l'occasion, conformément aux obligations de déclaration des gouvernements des pays concernés.
- b) 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.
- c) Itinéraires : Un tarif s'applique uniquement :
1. 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.
  2. Au transport entre les aéroports. Les billets ne peuvent être émis ou acceptés pour un transport dont le point de départ ou d'arrivée se situe dans un aéroport autre que celui pour lequel les tarifs sont publiés.
- d) Tarifs de dernière minute : Les passagers peuvent acheter des billets au comptoir d'enregistrement à l'aéroport, sous réserve de disponibilité au moment de la fermeture de l'enregistrement. Ces billets sont non remboursables.

### 3.6 Frais et suppléments

- a) Supplément pour le carburant
1. Vols intérieurs au Canada – 70 \$ CA l'aller
  2. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis les destinations aux États-Unis – 110 \$ CA l'aller
  3. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis Montego Bay – 150 \$ CA l'aller
  4. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis Freeport et Nassau – 150 \$ CA l'aller
  5. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis Nassau – 150 \$ CA l'aller
  6. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis Liberia – 150 \$ CA l'aller
  7. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis Roatán et La Ceiba – 150 \$ CA l'aller
  8. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis Sainte-Lucie – 160 \$ CA l'aller

## Sunwing

OTC (A) N° 6

Page | 13

9. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis Aruba – 160 \$ CA l'aller
10. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis Saint-Martin – 160 \$ CA l'aller
11. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis Curaçao – 160 \$ CA l'aller
12. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis Panama – 160 \$ CA l'aller
13. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis Carthagène – 160 \$ CA l'aller
14. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis les destinations au Mexique – 150 \$ CA l'aller
15. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis les destinations à Cuba – 150 \$ CA l'aller
16. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis les destinations en République dominicaine - 160 \$ CA l'aller

### b) Frais de NAVCAN

1. Vols intérieurs au Canada – 20 \$ CA l'aller
2. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis toutes les destinations sauf les États-Unis – 15 \$ CA l'aller
3. Au départ de tous les aéroports canadiens vers/depuis toutes les destinations aux États-Unis – 7,50 \$ CA l'aller

## RÈGLE 4 : DÉTERMINATION DE LA DISTANCE DES VOLS

Aux fins du calcul des taux et des frais prévus 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, soit la distance orthodromique d'un aéroport à un autre, à l'égard du ou des vols convenus, selon ce qui est publié dans les sources suivantes et dans l'ordre qui suit :

- 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 officielles et des distances entre les aéroports du C.A.B., y compris les révisions et rééditions, publié par Airline Tariff Publishing Company;
- e) ou toute combinaison de ceux-ci.

**DATE DE PUBLICATION**

6 décembre 2024

**DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR**

\*9 décembre 2024

\*En vertu de l'arrêté n° 2021-A-3 de l'OTC

## **RÈGLE 5 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES – DOCUMENTS DE VOYAGE, DOUANES ET MESURES DE SÛRETÉ**

### 5.1 Responsabilité du passager

- a) Il incombe à chaque passager qui souhaite franchir une frontière internationale d'obtenir tous les documents de voyage nécessaires et de se conformer aux lois de chaque pays à partir duquel, à travers lequel ou vers lequel ils souhaitent être transportés. À moins de dispositions contraires dans les lois applicables, il incombe au passager d'indemniser le transporteur pour la perte ou les dommages subis ou les frais engagés par ce transporteur en raison de l'omission du passager de se conformer aux obligations du présent paragraphe. Le transporteur refusera de transporter tout passager ne respectant pas cette règle, sans remboursement du billet.
- b) Sous réserve des lois et des règlements applicables, le passager doit payer le tarif applicable lorsque le transporteur, sur ordre d'un gouvernement, est tenu de retourner un passager à son point d'origine ou à un autre endroit en raison de son inadmissibilité dans un pays ou de son expulsion d'un pays, qu'il s'agisse du pays de transit ou de destination. Le prix applicable constituera le prix qui aurait été applicable si le billet initial avait indiqué la destination révisée sur le nouveau billet. Toute différence entre le tarif ainsi applicable et le tarif payé par le passager sera perçue auprès du passager ou lui sera remboursée, selon le cas. Le transporteur appliquera au paiement de ce tarif les sommes versées par le passager au transporteur pour le transport non utilisé ou les sommes appartenant au passager et que le transporteur a en sa possession. Le prix perçu pour le transport au point de refus ou d'expulsion ne sera pas remboursé par le transporteur, à moins que les lois du pays visé exigent que ce prix soit remboursé.

### 5.2 Documents de voyage

- a) Avant le voyage, le passager doit être prêt à ce que le transporteur inspecte tous les documents de voyage exigés par les pays concernés.
- b) Selon la règle 8, Refus de transport, le transporteur se réserve le droit de refuser le transport à tout passager qui ne présente pas les documents d'entrée, de sortie, de santé et tous les autres documents exigés au titre des lois, des règlements, des ordonnances, des demandes ou des autres exigences des pays où le passager souhaite se rendre, ou à tout passager dont les documents ne semblent pas en règle.
- c) Pour le transport international, y compris les segments intérieurs de l'itinéraire d'un passager, le transporteur se fie aux informations contenues dans TIMATIC de l'IATA, afin de déterminer si un passager est en possession des documents de voyage exigés pour lui-même ou tout animal en vue d'entrer dans un pays particulier ou de transiter par certains pays prévus sur son itinéraire confirmé.
- d) On encourage fortement les passagers à confirmer, avant leur vol, toutes les exigences légales à respecter pour entrer dans les pays indiqués sur leur itinéraire, ou y transiter, et à avoir une

preuve de leur conformité à ces règlements, entre autres d'avoir en leur possession les documents de voyage pertinents avant de s'enregistrer.

- e) Le transporteur ne fournira pas aux passagers des renseignements sur les obligations concernant les documents de voyage, comme les visas et les passeports, non plus que sur les exigences en matière de santé, pour pouvoir entrer dans les pays indiqués sur leur itinéraire, y transiter ou en sortir.

## **RÈGLE 6 : RÉSERVATIONS**

### 6.1 Limites de capacité

- a) Le transporteur peut limiter le nombre de passagers transportés sur un même vol aux tarifs régis par les règles servant de référence aux présentes et ces tarifs 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.

### 6.2 Confirmation d'espace réservé

- a) 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. Le transporteur ne garantit pas un siège en particulier.

### 6.3 Responsabilité du passager

- a) Conformément à la règle 8, Refus de transport, le passager doit arriver à l'aéroport suffisamment à l'avance pour remplir les formalités gouvernementales, d'enregistrement, de contrôle de sûreté et de départ, tout en respectant les délais exigés par le transporteur. Le départ ne sera pas retardé pour un passager qui n'a pas rempli les formalités de préembarquement, et le passager sera considéré comme absent.
- b) Le passager ou son agent (par exemple, un agent de voyages) doit fournir au transporteur l'adresse courriel ou le numéro de téléphone du passager, au moment de réserver, et informer le transporteur de toute modification à ces renseignements afin que le passager puisse recevoir toutes les communications avant ou pendant son voyage.

## 6.4 Annulation de réservation

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

- a) Si les circonstances l'exigent en raison de situations attribuables au transporteur au sens de la règle 1, Définitions, et en application de la règle 16, Retard ou annulation – Situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, ou de la règle 19, Refus d'embarquement – Situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.
- b) Si les circonstances l'exigent en raison de situations indépendantes de la volonté du transporteur au sens de la règle 1, Définitions, et en application de la règle 15, Retard ou annulation – Situation indépendante de la volonté du transporteur, ou de la règle 18, Refus d'embarquement – Situation indépendante de la volonté du transporteur.
- c) Si les circonstances l'exigent en raison de toute situation indiquée à la règle 8, Refus de transport, qui est applicable.
- d) Si le passager n'a pas respecté les délais d'enregistrement ou d'arrivée à la porte d'embarquement indiqués à la règle 8.
- e) Si le transporteur annule la réservation d'un passager pour les motifs énoncés à la disposition (a) ci-dessus, le passager pourrait être admissible aux dispositions de la règle 16, Retard ou annulation – Situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, ou de la règle 19, Refus d'embarquement – Situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.
- f) Si le transporteur annule la réservation d'un passager pour les motifs énoncés à la disposition (b) ci-dessus, le passager pourrait être admissible aux dispositions de la règle 15, Retard ou annulation – Situation indépendante de la volonté du transporteur, ou de la règle 18, Refus d'embarquement – Situation indépendante de la volonté du transporteur. Si le transporteur annule la réservation d'un passager pour les motifs énoncés à la disposition 6.3 (a) ci-dessus, le passager sera traité conformément aux dispositions de la règle 8, Refus de transport.
- g) Pour toute l'information concernant les annulations volontaires, veuillez vous référer à la règle 21, Remboursements.

## 6.5 Sélection de siège

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

### a) Généralités :

1. Le passager peut présélectionner un siège après avoir acheté son billet. Si un passager choisit un siège en particulier, des frais peuvent être exigés si les conditions du billet acheté l'indiquent (sauf si le siège est demandé en raison d'un handicap). Néanmoins, un choix de siège est gratuitement offert au moment de l'enregistrement.
2. La disponibilité des sièges dépend du type d'avion utilisé et du niveau tarifaire acheté.

3. La présélection de siège pourrait ne pas être offerte sur certains vols en raison de restrictions opérationnelles.
4. Certains sièges seront indisponibles en raison d'exigences opérationnelles.
5. L'option de présélection de siège est offerte à tous les passagers. Toutefois, elle pourrait ne pas être offerte sur tous les canaux de réservation.

b) Frais de présélection de siège :

1. Les frais de présélection de siège sont appliqués par vol

Pour les réservations effectuées à compter du 9 septembre 2024 :

|  |   |   |                    |                |
|--|---|---|--------------------|----------------|
| Type de service                              | Frais de présélection de siège entre le Canada et des destinations à l'étranger – <b>jusqu'à 24 heures avant le départ</b>      |   |                    |                |
|  | Élite Plus  | Rangées adjacentes aux sorties de secours | Siège préférentiel | Siège régulier |
| Vol seulement ou forfait de Vacances Sunwing | 60 \$ CA  | 60 \$ CA                                  | 35 \$ CA           | 25 \$ CA       |
| Type de service                              | Frais de présélection de siège entre le Canada et des destinations à l'étranger – <b>de 1 heure à 24 heures avant le départ</b> |   |                    |                |
|  | Élite Plus  | Rangées adjacentes aux sorties de secours | Siège préférentiel | Siège régulier |
| Vol seulement ou forfait de Vacances Sunwing | 70 \$ CA  | 70 \$ CA                                  | Aucuns frais       | Aucuns frais   |

Pour les réservations effectuées avant le 9 septembre 2024 :

|  |   |   |                    |                |
|--|---|---|--------------------|----------------|
| Type de service                              | Frais de présélection de siège entre le Canada et des destinations à l'étranger – <b>jusqu'à 24 heures avant le départ</b>      |   |                    |                |
|  | Élite Plus  | Rangées adjacentes aux sorties de secours | Siège préférentiel | Siège régulier |
| Vol seulement ou forfait de Vacances Sunwing | 50 \$ CA  | 50 \$ CA                                  | 30 \$ CA           | 20 \$ CA       |
| Type de service                              | Frais de présélection de siège entre le Canada et des destinations à l'étranger – <b>de 1 heure à 24 heures avant le départ</b> |   |                    |                |
|  | Élite Plus  | Rangées adjacentes aux sorties de secours | Siège préférentiel | Siège régulier |
| Vol seulement ou forfait de Vacances Sunwing | 65 \$ CA  | 65 \$ CA                                  | Aucuns frais       | Aucuns frais   |

- c) Les frais pour la sélection de sièges Élite Plus ou dans la rangée de la sortie de secours sont compris dans l'achat du service Élite Plus.
- d) Il peut être possible d'acheter un surclassement de siège à bord, sous réserve de disponibilité.

## **RÈGLE 7 : TRANSPORT DES PASSAGERS HANDICAPÉS – GROS TRANSPORTEUR ASSUJETTI AU RTAPH**

### 7.1 Application

- a) Cette règle s'applique au transport de personnes handicapées par Sunwing, qui est un gros transporteur assujetti au RTAPH, relativement à ses services de transport internationaux.
- b) Conformément à la règle 2, Application du tarif, la présente règle s'applique au transport de toutes les personnes handicapées à bord de tous les vols vendus et exploités par Sunwing et de tous les vols vendus par Sunwing, mais exploités par un autre transporteur.

### 7.2 Acceptation de transport

- a) Le transporteur acceptera la déclaration d'autonomie par la personne handicapée, ou en son nom, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait pour lui une contrainte excessive, par exemple si son transport compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.
- b) Le transporteur ne refusera pas de transporter une personne handicapée, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait pour lui une contrainte excessive, par exemple si son transport compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.
- c) Si le transporteur refuse de transporter une personne handicapée pour des motifs liés à son handicap, il fournira à la personne, au moment du refus, les motifs de cette décision. Il lui fera également parvenir, dans les dix jours suivant la date du refus, un avis écrit énonçant les motifs de refus, entre autres :
  - i. les éléments démontrant une contrainte excessive, par exemple des rapports techniques, des rapports médicaux ou des avis d'experts qui établissent que le risque est assez important pour qu'il soit déraisonnable d'ignorer les exigences ou de les modifier;
  - ii. tout règlement, règle, politique ou procédure applicable;
  - iii. la période pendant laquelle s'applique le refus, et les conditions, le cas échéant, auxquelles le transporteur accepterait de transporter la personne.

### 7.3 Réservations et services en ligne

- a) Si, lors de sa réservation auprès d'un transporteur, la personne a indiqué la nature de son handicap, le transporteur :

- i. discutera avec la personne de ses besoins liés à son handicap et des services qu'il offre pour répondre à ces besoins;
  - ii. avant d'attribuer un siège passager à une personne handicapée, l'informera des sièges passagers qui sont disponibles dans la classe de service qu'elle a demandée et dont l'équipement ou les installations répondent le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité, par exemple une salle de toilette accessible en fauteuil roulant ou un siège passager qui offre plus d'espace pour les jambes, un plus grand pas ou des accoudoirs amovibles;
  - iii. lors de l'attribution d'un siège passager à une personne handicapée, il tiendra compte de son opinion concernant les sièges passagers qui répondraient le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité;
  - iv. informera la personne de toute règle de sécurité en vertu de laquelle une personne handicapée peut se voir empêchée d'occuper un siège spécifique, tel qu'un siège adjacent à une sortie de secours.
- b) Le transporteur avisera la personne si des renseignements et/ou des documents sont nécessaires pour lui permettre d'évaluer la demande, conformément à la disposition 7.6 (c) ci-dessous. Le transporteur informera également la personne que les renseignements et/ou les documents doivent lui être fournis dans un délai de 48 heures et que l'évaluation de la demande pourrait prendre jusqu'à 2 jours ouvrables après les avoir reçus.
- c) Le transporteur offrira à la personne handicapée la possibilité de faire ou de modifier une réservation par d'autres systèmes de communication que son site Web, notamment par téléphone au 1 800 588-0511.

#### 7.4 Confirmation écrite des services

- a) Le transporteur indiquera sans délai, dans le dossier de réservation de la personne, les services qu'il lui fournira.
- b) Le transporteur inclura une confirmation écrite des services compris dans l'itinéraire délivré à la personne.
- c) Si un service est confirmé seulement après la délivrance de l'itinéraire, le transporteur fournira une confirmation écrite du service sans délai.

#### 7.5 Services ne nécessitant pas de préavis

- a) Les services indiqués à la disposition (c) ci-dessous seront fournis sans frais supplémentaires.
- b) Le transporteur n'exigera pas qu'une personne handicapée fournisse des renseignements et/ou des documents, comme des certificats médicaux, à l'appui d'une demande pour les services indiqués à la disposition (c) ci-dessous.
- c) Peu importe le moment où une personne handicapée présente une demande pour les services suivants, le transporteur :
  - i. l'aide durant l'enregistrement au comptoir d'enregistrement;

- ii. lui permet d'avancer à l'avant de la file au comptoir d'enregistrement ou à la billetterie si elle est incapable d'utiliser le guichet libre-service automatisé ou un service automatisé d'enregistrement ou de billetterie;
- iii. dans le cas de la personne handicapée qui utilise un fauteuil roulant, une chaise d'embarquement ou tout autre dispositif et, de ce fait, ne peut se déplacer de façon autonome et qui, à la gare, attend sa correspondance ou son départ après l'enregistrement, le transporteur veille à ce que les membres du personnel lui trouvent un endroit où elle peut attendre près des membres du personnel disponibles pour l'aider, et il veille à ce qu'ils s'enquière périodiquement de ses besoins et y répondent;
- iv. l'aide à ranger et à récupérer ses bagages de cabine;
- v. dans le cas d'une personne aveugle ou qui a toute autre déficience visuelle;
  - 1. avant le départ ou, si les contraintes de temps ne le permettent pas, après le départ, le transporteur lui décrit la configuration de l'aéronef, selon le cas, notamment l'emplacement des salles de toilette et des sorties ainsi que l'emplacement et le fonctionnement des commandes qu'elle peut utiliser à son siège passager;
  - 2. si un repas est offert à bord, le transporteur lui décrit les aliments et les boissons qui sont disponibles ou lui fournit un menu en gros caractères ou en braille;
- vi. l'aide à accéder au contenu de divertissement offert à bord de l'aéronef, lorsqu'applicable;
- vii. lui fait une démonstration de sécurité et un exposé de sécurité individualisés avant le départ;
- viii. l'aide à se déplacer entre son siège passager et la salle de toilette, y compris en l'aidant à passer de son siège au fauteuil roulant de bord et vice-versa;
- ix. lui permet d'utiliser la salle de toilette qui offre le plus d'espace, quel que soit l'emplacement de la salle de toilette, si la personne a besoin d'un fauteuil roulant de bord, de l'aide d'une personne de soutien ou d'un chien d'assistance pour utiliser la salle de toilette;
- x. si un repas lui est servi à bord, ouvrir les emballages, nommer les aliments et indiquer leur emplacement et couper les gros morceaux;
- xi. si la personne est incapable de demander de l'aide au moyen du bouton d'appel, le transporteur veille à ce que les membres du personnel s'enquière périodiquement des besoins de la personne.

## 7.6 Services nécessitant un préavis

- a) Les services mentionnés à la disposition (c) ci-après seront offerts sans frais supplémentaires.
- b) **Tous les efforts raisonnables** : Dans tous les cas, le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour fournir le service demandé par la personne handicapée même si elle ne se conforme à aucune des exigences de la présente section, c'est-à-dire que la personne ne fournit

pas de préavis ni les renseignements et/ou les documents demandés par le transporteur pour lui permettre d'évaluer la demande.

- c) **Services – préavis de 48 heures** : Sous réserve de l'exigence du transporteur selon laquelle la personne handicapée doit fournir les renseignements et/ou les documents indiqués à la disposition (d) ci-après, le transporteur fournira les services suivants à la personne handicapée qui en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue de son vol :
- i. attribuer un siège passager à la personne handicapée, en tenant compte de son opinion concernant les sièges passagers qui répondraient le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité;
  - ii. fournir un siège adjacent supplémentaire, soit un siège à côté du siège de la personne handicapée, dans les trois situations suivantes :
    1. lorsque la personne handicapée doit se déplacer avec une personne de soutien parce qu'en raison de la nature de son handicap, elle a besoin, après le départ et avant l'arrivée :
      - a. d'aide pour manger, prendre des médicaments, utiliser la salle de toilette;
      - b. d'aide pour s'installer dans son siège passager ou le quitter;
      - c. d'aide pour s'orienter ou communiquer;
      - d. d'aide physique en cas d'urgence, notamment en cas d'évacuation ou de décompression;
    2. si, en raison de la taille du chien d'assistance de la personne, il n'y a pas assez d'espace au plancher, à son siège, pour que le chien d'assistance puisse s'étendre à ses pieds de manière à assurer la sécurité et le bien-être de la personne et du chien;
    3. lorsqu'elle a besoin de plus d'un siège passager en raison de la nature de son handicap, par exemple, si elle est incapable de plier les jambes, ou en raison d'une obésité grave;
  - iii. accepter de transporter une aide à la mobilité et/ou d'autres dispositifs d'assistance, conformément à la disposition 7.7 ci-dessous;
  - iv. accepter de transporter un chien d'assistance ou de soutien émotionnel, conformément à la disposition 7.8 ci-dessous;
  - v. l'aider à franchir les étapes du contrôle de sûreté à l'aérogare, soit en mettant du personnel à sa disposition pour passer les contrôles, soit en collaborant avec les autorités compétentes en matière de sûreté pour permettre à une personne qui ne voyage pas avec la personne handicapée de se rendre au point de contrôle de sûreté afin de lui offrir de l'aide;
  - vi. l'aider à se rendre à l'aire d'embarquement après l'enregistrement;
  - vii. avant l'embarquement, la faire passer de son aide à la mobilité à celle fournie par le transporteur ou par l'aérogare;
  - viii. lui permettre de monter à bord avant les autres passagers dans les cas suivants :
    1. elle a demandé de l'aide pour monter à bord, pour trouver son siège passager ou sa cabine, pour passer d'une aide à la mobilité à son siège passager ou pour ranger ses bagages de cabine;

2. elle est aveugle ou elle a toute autre déficience visuelle et a demandé une description de la configuration de l'aéronef ou de l'emplacement et du fonctionnement des commandes qu'elle peut utiliser à son siège passager;
3. elle a un handicap en raison d'une allergie grave et a demandé de nettoyer elle-même son siège passager pour éliminer tout allergène potentiel;

Remarque : Lorsque la personne demande de l'aide visée aux alinéas 1 ou 2 ci-dessus, le transporteur peut exiger qu'elle monte à bord avant les autres passagers ou, si elle arrive à l'aire d'embarquement après la fin de l'embarquement prioritaire, après les autres passagers.

- viii. l'aider durant l'embarquement et le débarquement;
- ix. la faire passer d'une aide à la mobilité à son siège passager avant le départ, et de son siège passager à l'aide à la mobilité à l'arrivée à destination;
- x. lui fournir un fauteuil roulant de bord;
- xi. établir une zone tampon autour du siège passager de la personne qui a un handicap en raison d'une allergie grave en lui attribuant un siège passager qui se trouve dans une rangée de sièges différente de la source de l'allergène;
- xii. veiller à ce que les annonces publiques faites à bord soient sur support audio ou visuel accessible aux personnes handicapées;
- xiii. l'aider à franchir les étapes du contrôle frontalier (immigration et douanes);
- xiv. l'aider à récupérer ses bagages enregistrés;
- xv. l'aider après le débarquement à se rendre à l'aire ouverte au public;
- xvi. l'aider après le débarquement à se rendre à un endroit où elle peut obtenir l'aide :
  1. soit d'un membre du personnel de l'exploitant de l'aérogare pour se rendre à l'aire d'arrêt minute;
  2. soit d'un membre du personnel du transporteur d'accueil si elle effectue une correspondance à partir du même aéroport.

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

1. Chiens d'assistance
  - a. Au moment de la réservation auprès du transporteur, une déclaration qui atteste que le chien d'assistance a reçu, de la part d'un organisme ou d'une personne spécialisée en formation de chiens d'assistance, une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins liés au handicap de la personne handicapée.
  - b. Avant le départ, une carte d'identité ou un autre document, délivrés par l'organisme ou la personne spécialisée en formation de chiens d'assistance, dans lequel la personne handicapée est nommée et qui atteste que le chien d'assistance a reçu de l'organisme ou la personne une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins liés au handicap de la personne handicapée.
  - c. La condition prévue à la disposition 1 (b) est remplie si la personne a déjà fourni la carte ou l'autre document au transporteur dans le cadre d'une demande de service précédente et si le transporteur en a conservé une copie électronique.

- d. Le transporteur fournit à la personne handicapée un siège passager adjacent à son siège pour que le chien d'assistance puisse s'étendre aux pieds de la personne de manière à assurer la sécurité et le bien-être de la personne et du chien si le siège passager de la personne n'offre pas assez d'espace au plancher en raison de la taille du chien.
2. Chiens de soutien émotionnel
- a. Au moment de la réservation auprès du transporteur, une lettre émanant d'un professionnel de la santé mentale agréé datée de moins d'un an avant la date de départ du passager. La lettre doit confirmer la personne qui a préparé le document est un professionnel de la santé mentale agréé et que le passager est sous ses soins. Elle doit également confirmer que le passager a un handicap mental ou psychologique reconnu par le DSM IV (Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux). La lettre doit aussi mentionner que le passager a besoin de son chien de soutien émotionnel pour un soutien émotionnel ou psychologique durant le voyage ou à destination.
- e) Malgré la disposition (d) ci-dessus, le transporteur se réserve le droit d'exiger des renseignements et/ou des documents pour évaluer d'autres demandes de prestation de services à une personne handicapée et pour démontrer l'aptitude de la personne à voyager, à l'exception des services indiqués à la disposition 7.5 (c) ci-dessus.
  - f) Si le transporteur exige que la personne fournisse des renseignements et/ou des documents pour la prestation de services parmi ceux indiqués à la disposition 7.6 (d) ci-dessus, elle doit, afin de lui laisser assez de temps pour évaluer sa demande, les lui remettre au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue de son vol, et ce délai doit comprendre un jour ouvrable complet.
  - g) Si le transporteur a demandé à la personne de fournir des renseignements et/ou des documents, il pourrait ne pas fournir les services indiqués aux dispositions 7.6 (c) et (d) ci-dessus dans les situations suivantes :
    - 1. les conditions énoncées aux dispositions (e) ou (f) ci-dessus ne sont pas remplies ou les renseignements et/ou les documents fournis ne suffisent pas pour permettre au transporteur d'évaluer la demande;
    - 2. la demande n'a pas été faite 96 heures avant le vol;
    - 3. le transporteur a fait tous les efforts raisonnables pour fournir le service mais n'arrive pas à le faire.
  - h) Lorsque, à la demande du transporteur, la personne handicapée lui fournit des renseignements et/ou des documents dans le cadre d'une demande de service, le transporteur offrira de conserver une copie électronique de ces renseignements et/ou documents pour une période minimale de trois ans afin de pouvoir les utiliser à nouveau si la personne fait une autre demande de service.

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

- a) Le transporteur acceptera, sur demande, de transporter sans frais comme bagage prioritaire l'aide à la mobilité de la personne handicapée, qui sera autorisée à garder son aide avec elle jusqu'à ce que le rangement de l'aide soit nécessaire.
- b) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour permettre à la personne handicapée qui utilise une marchette ou un fauteuil roulant manuel pliant de le ranger à bord de l'aéronef.
- c) Si l'aéronef peut transporter l'aide à la mobilité, le transporteur va :
  1. démonter et emballer l'aide, si nécessaire, en vue de son transport, puis la débarrasser et la remonter dès l'arrivée;
  2. remettre rapidement l'aide à la personne dès l'arrivée.
- d) S'il est nécessaire de démonter et d'emballer l'aide en vue de son transport avec la personne qui en a besoin, le transporteur exigera que la personne :
  1. lui fournisse des instructions écrites pour le démontage et le remontage de l'aide à la mobilité;
  2. lui fournisse tous les outils spécialisés nécessaires au démontage et au remontage de l'aide à la mobilité;
  3. lui donne suffisamment de temps pour la manutention de l'aide à la mobilité et sa préparation en vue du transport. Le transporteur recommande fortement au passager de s'enregistrer trois heures avant l'heure de départ prévue et d'arriver à la porte d'embarquement 60 minutes avant son vol.
- e) Malgré la disposition 7.7 (d) ci-dessus, le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter l'aide à la mobilité, même si la personne handicapée ne fournit pas les instructions écrites de démontage et de remontage ou ne respecte pas les délais susmentionnés.
- f) Le transporteur refusera de transporter une aide à la mobilité si :
  1. le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse la capacité de la plateforme élévatrice ou de la rampe;
  2. les portes de la soute à bagages sont trop petites pour l'aide à la mobilité;
  3. le transport de l'aide à la mobilité compromettrait la navigabilité de l'aéronef ou ferait en sorte que des règlements de sécurité seraient enfreints.
- g) Le transporteur qui refuse de transporter l'aide à la mobilité d'une personne handicapée pour l'un ou l'autre des motifs ci-dessus, doit :
  1. d'une part, expliquer à la personne, au moment du refus, pourquoi l'aide à la mobilité n'est pas acceptée et lui faire parvenir, dans les dix jours suivant la date du refus, un avis écrit énonçant ces motifs;
  2. d'autre part, informer la personne des autres vols offerts par le même transporteur vers la même destination et à bord desquels son aide à la mobilité pourrait être transportée, et offrir de faire la réservation pour la personne au prix le moins élevé entre le billet du vol prévu initialement et le billet pour l'option retenue.

Remarque : Pour les dispositions sur les limites de responsabilité concernant les aides à la mobilité perdues ou endommagées ou dont la livraison est retardée, voir la règle 11.5.

## 7.8 Acceptation des chiens d'assistance ou de soutien émotionnel

- a) Le transporteur acceptera, sur demande, de transporter un chien d'assistance ou de soutien émotionnel dont la personne handicapée a besoin, et il permettra au chien d'accompagner la personne à bord, sous réserve :
1. des exigences concernant le préavis prévu à la disposition 7.6 (c);
  2. des exigences concernant les délais prévus aux dispositions 7.6 (f) et (g) si le transporteur exige des renseignements et/ou des documents supplémentaires;
  3. des exigences prévues aux dispositions (b) et (c) ci-dessous;
  4. des dispositions prévues à la règle 7.6 (d);
  5. la personne handicapée utilise des mesures de contrôle appropriées (comme un harnais ou une laisse).
- b. Le transport d'un chien d'assistance ou de soutien émotionnel accompagnant une personne handicapée sera gratuit (frais et billets). Exception : en ce qui concerne la disposition 7.6 (c) (ii) (2), le transporteur exigera qu'un billet supplémentaire soit payé si la personne a besoin d'un siège adjacent supplémentaire en raison de la taille du chien d'assistance ou de soutien émotionnel.
- c. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour accepter de transporter un chien d'assistance ou de soutien émotionnel sur demande par la personne handicapée même si elle ne fournit pas de préavis ni les renseignements et/ou les documents demandés par le transporteur.
- d. En ce qui concerne le chien d'assistance ou de soutien émotionnel, la personne a la responsabilité de se conformer à tous les règlements et à toutes les lois, les ordonnances, les demandes et les exigences en matière de voyage des pays de départ, de transit et de destination. Plus particulièrement, la personne a la responsabilité d'obtenir les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son chien, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec son chien d'assistance ou de soutien émotionnel.
- e. Le transporteur peut refuser de transporter un chien d'assistance ou de soutien émotionnel si le chien n'est pas sous le contrôle de la personne, s'il présente des comportements interdits tels que décrits à la règle 8.5 ou si le chien a besoin d'espace au plancher supplémentaire et que les frais supplémentaires n'ont pas été payés à l'avance. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour accommoder le chien.
- f. Sauf disposition contraire du présent tarif, le transporteur n'est pas responsable si un chien d'assistance ou de soutien émotionnel subit des blessures, tombe malade ou décède.

## **RÈGLE 8. REFUS DE TRANSPORT**

### 8.1 Application

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

### 8.2 Délais pour l'enregistrement et l'embarquement

- a) Le transporteur refusera de transporter tout passager qui ne respecte pas les délais pour l'enregistrement et l'embarquement indiqués dans la présente règle.

| <b>Délais prescrits</b>    |   |
|----------------------------|---|
| Enregistrement             | 60 minutes avant l'heure de départ prévue |
| Enregistrement des bagages | 60 minutes avant l'heure de départ prévue |
| Embarquement               | 30 minutes avant l'heure de départ prévue |

- b) Le transporteur recommande aux passagers de se rendre au comptoir d'enregistrement et/ou d'enregistrer leurs bagages 180 minutes avant l'heure de départ prévue et de se présenter à la porte d'embarquement 45 minutes avant leur vol.

### 8.3 Refus de transport – décision de faire débarquer un passager et comportement interdit

- c) 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 pour quelque raison que ce soit, y compris celles mentionnées dans les alinéas (1) à (24) ci-dessous. Il en va de même si le transporteur a avisé auparavant le passager par écrit d'une conduite interdite mentionnée dans les alinéas (5) à (11) et (16) ci-dessous. Dans les deux cas, le passager n'aura droit à aucun remboursement de son billet.

1. Une telle action est nécessaire pour se conformer aux 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;

2. Lorsqu'un passager refuse de se soumettre à une fouille ou à la perquisition de ses biens par les autorités à la recherche d'explosifs ou encore d'armes ou d'articles dissimulés, interdits, meurtriers ou dangereux;
3. Lorsque le passager refuse de respecter une demande de présentation d'une preuve d'identité;
4. Lorsqu'un passager doit traverser une frontière internationale, si :
  - a. les documents de voyage du passager ne sont pas en règle; le passager ne présente pas les documents d'entrée, de sortie, de santé et tous les autres documents exigés lors de l'enregistrement et/ou de l'embarquement;
  - 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;
  - c. le passager ne semble pas détenir de documents de voyage valides lui permettant de revenir au Canada;
  - d. le passager ne respecte pas les règles et les règlements du transporteur ou refuse de s'y conformer;
  - e. 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 de documents de voyage valides, 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.
5. 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;
6. L'état mental ou physique du passager, y compris l'affaiblissement de ses facultés par l'alcool ou les drogues (à l'exception d'un patient sous traitement médical approprié), présente un danger ou un risque pour le passager, les autres passagers, les membres de l'équipage ou les biens;
7. Le comportement du passager, 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;

8. Le passager ne respecte pas les directives du transporteur et de son personnel, y compris toute invitation à mettre fin à une conduite interdite;
9. Le passager refuse de s'asseoir dans son siège et de boucler sa ceinture de sécurité;
10. Le passager fume ou tente de fumer à bord de l'aéronef;
11. Le passager utilise ou continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou un appareil électronique à bord de l'aéronef après avoir été avisé de mettre fin à cette utilisation par un membre de l'équipage;
12. Le passager filme, photographie ou enregistre des images ou des données, par tout moyen électronique, d'autres passagers, employés, ou représentants du transporteur sans le consentement exprès de la (des) personne(s) filmée(s), photographiée(s) ou enregistrée(s), ou continue de le faire après qu'un employé ou un représentant du transporteur lui a demandé de cesser de le faire;
13. 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 F.A.R 108.00;
14. Le passager est menotté et sous la garde du personnel d'application de la loi;
15. Le passager résiste ou est soupçonné raisonnablement de pouvoir résister aux escortes;
16. Lorsque les agissements ou l'inaction d'un passager prouvent au transporteur que l'état mental, intellectuel ou physique du passager le rend inapte à prendre soin de lui-même, sans aide ou sans traitement médical en cours de route, à moins que les conditions suivantes soient remplies :
  - a. le passager est accompagné d'une personne de soutien qui sera chargée de répondre à ses besoins en cours de route, par exemple pour l'aider avec ses repas ou à utiliser les toilettes, ou pour lui administrer des médicaments, tâches qui vont au-delà de l'éventail de services normalement offerts par le transporteur;
  - b. le passager respecte les exigences de la règle 7, Transport des passagers handicapés – gros transporteur assujetti au RTAPH. Exception : Le transporteur acceptera la déclaration d'autonomie par la personne handicapée, ou en son nom, sauf dans le cas où le transport de cette personne risque de compromettre la sûreté, la santé ou la sécurité publiques. Remarque : Si le passager est accompagné d'une personne de soutien et qu'on refuse le transport au passager, le transport sera également refusé à la personne de soutien.
17. Le passager semble avoir une maladie contagieuse évidente; ou dégage une odeur répugnante (par exemple, provenant d'une plaie suintante);

18. 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;
  19. Le passager a refusé de se soumettre à un contrôle de sécurité;
  20. Le passager n'a pas payé le tarif, les taxes ou les frais applicables;
  21. 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;
  22. Le passager ne respecte pas les directives de sécurité du transporteur ou ses autres directives;
  23. Le passager résiste ou est soupçonné raisonnablement de pouvoir résister à son aidant;
  24. Le passager ne respecte pas les heures limites stipulées au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement conformément à la règle 8.2 ci-dessus.
- d) Autorisation médicale : Sous réserve des lois applicables, le transporteur se réserve le droit d'exiger une autorisation médicale des autorités médicales du transporteur ou du médecin agréé de la personne handicapée si le voyage comporte un risque ou un danger pour la personne handicapée ou les autres personnes.

#### 8.4 Sanctions

- e) 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 :
1. Faire débarquer le passager à quelque point que ce soit.
  2. Probation : Le transporteur peut, avant d'accepter de transporter le passager, l'obliger à satisfaire à certaines conditions de probation, comme de ne pas adopter un comportement interdit. Les conditions de probation peuvent être imposées pour une durée indéterminée, qui, de l'avis raisonnable du transporteur, est nécessaire pour que le passager continue d'éviter les comportements interdits.
  3. Refus de transporter le passager : La durée de ce refus de transport peut aller d'une ou plusieurs interdictions jusqu'à une interdiction à vie illimitée. La durée de la période de refus sera à la discrétion raisonnable du transporteur et correspondra à la nature de la conduite interdite, jusqu'à ce que le transporteur soit convaincu que le passager ne risque plus de compromettre la sécurité des autres passagers, de l'équipage ou de l'aéronef; le confort des autres passagers et de l'équipage; l'exécution des tâches de l'équipage à bord de l'aéronef; ou l'exploitation adéquate et sécuritaire du vol.
- b. Les comportements suivants sont susceptibles d'entraîner une interdiction d'une durée indéterminée pouvant aller jusqu'à l'interdiction à vie :

1. Le passager continue d'entraver l'exécution des tâches d'un membre d'équipage malgré des avertissements verbaux donnés par l'équipage afin qu'elle mette fin à cette conduite.
  2. Le passager blesse ou profère une menace crédible de blesser un membre d'équipage ou un autre passager.
  3. Le passager adopte un comportement qui exige un atterrissage imprévu ou l'usage de moyens de contention comme des attaches ou des menottes.
  4. La personne adopte de nouveau un comportement interdit après avoir reçu un avis de probation, comme il est mentionné à la disposition 8.2.
- c. Les mesures énoncées dans cette règle sont applicables sous toutes réserves des autres droits et recours du transporteur, notamment celui de réclamer des dommages-intérêts pour tout préjudice découlant du comportement interdit.

#### 8.5 Refus des chiens d'assistance ou de soutien émotionnel

- a) Le transport sera refusé à un chien d'assistance ou de soutien émotionnel si :
1. Le passager n'a pas en sa possession, au moment de l'enregistrement, les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son chien, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires pour être autorisé à y entrer ou à y transiter avec son chien d'assistance.
  2. Le chien d'assistance ou de soutien émotionnel a une taille supérieure à celle autorisée pour un siège passager et un espace supplémentaire n'a pas été demandé à l'avance et ne peut être obtenu en raison des limites de capacité du vol ou des heures limites à respecter pour l'enregistrement et l'embarquement.
  3. Le passager ne dispose pas des mesures de contrôle requises pour le chien.
  4. Le chien court librement.
  5. Le chien aboie ou grogne de manière répétée contre les autres passagers/personnes.
  6. Le chien a mordu un autre passager, un employé, un représentant du transporteur ou une autre personne à l'aéroport.
  7. Le chien saute sur les gens.
  8. Le chien a uriné ou déféqué dans la cabine ou dans l'aire d'embarquement.
  9. Le chien a causé une perturbation importante dans la cabine ou dans l'aire d'embarquement.

#### 8.6 Recours du passager et limitation de responsabilité

- a) 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.

- b) Malgré la disposition (a) ci-dessus, les passagers conservent tous les autres droits prévus dans le présent tarif ou autrement, et tous les autres droits légaux qui peuvent être conférés à des passagers internationaux aux termes des conventions internationales (p. ex., Convention de Varsovie, Convention de Montréal) et des traités connexes.

## **RÈGLE 9 – ACCEPTATION DES ENFANTS**

### 9.1 Mineurs accompagnés

- a) Le transport des bébés et 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.

### 9.2 Bébés

- a) Un bébé âgé de moins de deux ans au moment du voyage doit être assis sur les genoux d'un passager à moins qu'un autre siège n'ait été acheté pour lui.
- b) Pour les voyages internationaux, les bébés ont besoin d'un billet. Les bébés sont assujettis aux taxes, frais et suppléments applicables.
- c) Un seul bébé peut être assis sur les genoux du passager qui l'accompagne.
- d) Aucun passager ne sera responsable de plus d'un bébé, que celui-ci soit tenu sur les genoux du passager qui l'accompagne ou qu'une place ait été achetée pour le bébé installé dans un dispositif approuvé de retenue pour enfant (siège d'auto).
- e) Le bébé de moins de deux ans à la date du départ, qui passe le cap de son deuxième anniversaire au cours du ou des vols de retour, aura besoin d'un billet acheté au prix applicable pour occuper un siège à bord du ou des vols de retour.
- f) Le bébé qui occupe un siège doit être convenablement installé dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé par Transports Canada ou la *Federal Aviation Administration* des États-Unis.
- g) Le transporteur ne fournit pas de berceau à bord en raison des restrictions de l'aéronef.

### 9.3 Attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans

- a) Attribution des sièges : Pour faciliter l'attribution aux enfants de moins de 14 ans d'un siège à proximité du siège d'un accompagnateur (parent, tuteur ou gardien) conformément au RPPA, le transporteur, sans frais supplémentaires :
1. Attribue à l'enfant, avant l'enregistrement, un siège à proximité du siège de son parent, tuteur ou gardien;

2. Lorsqu'il n'attribue pas de sièges conformément à la disposition (1), le transporteur prend les mesures suivantes :
  - a. Il avise les passagers avant l'enregistrement que le transporteur facilitera l'attribution de sièges aux enfants se trouvant à proximité d'un parent, gardien ou tuteur, sans frais supplémentaires, au moment de l'enregistrement ou à la porte d'embarquement.
  - b. Il attribue les sièges au moment de l'enregistrement, si possible.
  - c. Si l'attribution des sièges au moment de l'enregistrement est impossible et si aucun passager ne se porte volontaire pour changer de siège au moment de l'embarquement, il demande de nouveau avant le décollage si quelqu'un se porte volontaire pour changer de siège.
- b) Proximité du siège d'un adulte : Le transporteur doit faciliter l'attribution d'un siège à un enfant âgé de moins de 14 ans en offrant, sans frais supplémentaires :
  1. Dans le cas d'un enfant de 4 ans ou moins, un siège adjacent au siège du parent, gardien ou tuteur;
  2. Dans le cas d'un enfant de 5 à 11 ans, un siège situé à au plus un siège de celui de son parent, gardien ou tuteur dans la même rangée;
  3. Dans le cas d'un enfant de 12 ou 13 ans, un siège qui se trouve dans une rangée située à au plus une rangée du siège de son parent, gardien ou tuteur.
- c) Différence de prix : Lorsqu'un passager se voit attribuer un siège conformément à la disposition 9.3 (b) et que ce siège est dans une classe de service inférieure à celle prévue sur son billet, le transporteur rembourse la différence de prix entre les classes de service. Toutefois, si le passager choisit un siège dans une classe de service supérieure à celle prévue sur son billet, le transporteur pourrait exiger un supplément représentant la différence de prix entre les classes de service.

#### 9.4 Mineurs non accompagnés

- a) Pour obtenir des renseignements complets sur les mineurs qui voyagent non accompagnés, consulter la règle 10, Mineurs non accompagnés.

## **RÈGLE 10 : MINEURS NON ACCOMPAGNÉS**

### 10.1 Généralités

Le transporteur offre un « service d'accompagnement de mineurs » pour la supervision de tous les enfants d'au moins 5 ans.

## 10.2 Restrictions relatives à l'âge

- a) Les enfants de moins de 5 ans ne sont pas admissibles au service d'accompagnement de mineurs, et ils doivent toujours être accompagnés d'un de leurs parents ou d'une personne d'au moins 16 ans à bord des vols.
- b) Les enfants âgés de 5 à 11 ans peuvent prendre un vol sans être accompagnés seulement s'ils utilisent le service d'accompagnement de mineurs décrit ci-après.

## 10.3 Restrictions de voyage

Le service d'accompagnement de mineurs est offert uniquement pour les vols directs.

## 10.4 Prix et frais

Des frais de 50 \$ CA par mineur s'appliqueront, pour chaque vol, pour l'utilisation du service d'accompagnement de mineurs.

## 10.5 Conditions d'application du service d'accompagnement de mineurs

- a) Les ententes et l'inscription relatives au service d'accompagnement de mineurs doivent être faites auprès du transporteur au moins 12 heures avant le départ.
- b) Le mineur doit être amené à l'aéroport de départ par un parent, un tuteur ou une personne responsable qui devra présenter une pièce d'identité avec photo et demeurer avec le mineur jusqu'à ce que le transporteur commence la supervision.
- c) L'enfant doit avoir une preuve satisfaisante établissant son âge à la date du début du voyage.
- d) L'enfant possède un document écrit indiquant le nom et l'adresse du parent, du tuteur ou de la personne responsable qui accueillera l'enfant à destination.
- e) Le formulaire pour mineurs non accompagnés et les documents connexes ont été bien remplis et signés par le parent, le tuteur ou la personne responsable.
- f) Après l'enregistrement, le parent, le tuteur ou la personne responsable conservera la garde du mineur jusqu'à une heure avant le départ du vol, après quoi le transporteur prendra la responsabilité du mineur non accompagné et l'amènera à la porte d'embarquement.
- g) Une fois le mineur confié au transporteur, celui-ci en assume la supervision jusqu'à ce que le mineur soit accueilli à destination par un parent, un tuteur ou une personne responsable qui peut confirmer au personnel du transporteur, au moyen d'une pièce d'identité avec photo, qu'il est sur la liste des personnes désignées pour accueillir le mineur.
- h) Le parent, le tuteur ou la personne responsable doit rester à l'aéroport jusqu'à 30 minutes après le départ du vol.
- i) Le parent, le tuteur ou la personne responsable qui accueillera le mineur non accompagné à l'aéroport de destination doit présenter une pièce d'identité avec photo pour que le personnel du transporteur puisse identifier la personne et confirmer qu'elle est bien la personne désignée pour accueillir le mineur.
- j) Avant de confier le mineur au parent, au tuteur ou à l'adulte responsable qui l'accueille à destination, le personnel du transporteur doit obtenir une preuve d'identité de cette personne et sa signature.

- k) Si une personne autre que celle autorisée en vertu des formulaires remplis doit accueillir le mineur non accompagné à destination, le parent, le tuteur ou l'adulte responsable qui l'a accompagné au départ doit donner son autorisation au transporteur.
- l) En cas de retard ou d'annulation de vol, de détournement ou de toute autre opération irrégulière, le transporteur assume la supervision du mineur jusqu'à ce que le mineur soit accueilli à destination par un parent, un tuteur ou une autre personne responsable.

#### 10.6 Responsabilité limitée du transporteur

À l'exception du service spécifiquement fourni à un mineur non accompagné décrit dans la présente règle, le transporteur n'assumera aucune responsabilité financière ou de tutelle pour les mineurs non accompagnés au-delà de celles applicables aux passagers adultes.

### **RÈGLE 11 : RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR – TRANSPORT INTERNATIONAL – BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU EN RETARD; PASSAGER EN RETARD, BLESSÉ OU DÉCÉDÉ**

#### 11.1 Responsabilité en cas de bagages détruits, perdus, endommagés ou en retard.

- a) Le transporteur est responsable du dommage causé lorsque des bagages enregistrés sont détruits, perdus, endommagés ou en retard, aux termes des dispositions suivantes :
  1. La responsabilité du transporteur se limite à 1 519 DTS (environ 2 780 \$ CA) pour chaque passager dont les bagages enregistrés ou non enregistrés sont détruits, perdus, endommagés ou en retard, conformément à la Convention de Varsovie ou à la Convention de Montréal, selon le cas.
  2. Le transporteur est responsable du préjudice causé par la perte ou les dommages de bagages enregistrés, par cela seul que le fait qui a causé de telles situations s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle le transporteur avait la responsabilité des bagages enregistrés. Toutefois, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte de la nature ou du vice propre des bagages. En outre, la responsabilité du transporteur dans le cas de bagages détruits, perdus, endommagés ou en retard est assujettie aux dispositions, aux limites et aux moyens de défense énoncés dans la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon le cas, en plus de toute limite ou de tout moyen de défense reconnu par un tribunal ayant compétence pour entendre une requête.
  3. Le transporteur se réserve le droit d'invoquer les limites et les autres moyens de défense prévus dans la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon le cas, à l'égard de

telles réclamations. Il peut se défendre en invoquant, entre autres, l'article 20 de la Convention de Varsovie et l'article 19 de la Convention de Montréal, et l'exonération prévue à l'article 21 de la Convention de Varsovie et à l'article 20 de la Convention de Montréal. Le transporteur ne peut cependant pas se prévaloir des articles 22(2) et (3) de la Convention de Varsovie d'une manière incompatible avec la disposition (a) ci-dessus. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas aux situations décrites à l'article 25 de la Convention de Varsovie ou à l'article 22(5) de la Convention de Montréal, selon le cas.

### 11.2 Remboursement des frais de bagages

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

### 11.3 Moyen utilisé pour le remboursement

- a) Les remboursements prévus à la disposition 11.2 ci-dessus seront versés conformément à la règle 21 et selon le mode de paiement initial à la personne qui a payé les frais de bagage sauf si, à la fois :
  1. Le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur des frais de bagage et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;
  2. Le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;
  3. La personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).

### 11.4 Délai de remboursement

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

### 11.5 Aides à la mobilité

- a) Si la personne handicapée ne garde pas son aide à la mobilité avec elle pendant le transport et que l'aide est endommagée, détruite ou perdue pendant le transport ou que le transporteur ne peut la mettre à la disposition de la personne à son arrivée à sa destination, le transporteur devra, sans délai et à ses frais, à la fois :
  1. Fournir temporairement à la personne une aide à la mobilité de remplacement qui répond à ses besoins liés à la mobilité, et lui permettre de l'utiliser jusqu'à ce que son aide à la mobilité lui soit redonnée, qu'elle soit réparée ou remplacée, ou encore qu'elle lui soit remboursée par le transporteur;

2. Rembourser à la personne toute dépense qu'elle a engagée parce que son aide à la mobilité a été endommagée, détruite ou perdue ou n'a pas été mise à sa disposition à son arrivée;
3. Si l'aide à la mobilité est endommagée, le transporteur doit la faire réparer et la rendre promptement à la personne ou, si l'aide à la mobilité ne peut pas être réparée adéquatement, il devra :
  - a. Soit la remplacer par le même modèle d'aide à la mobilité ou, à défaut, par un modèle ayant des caractéristiques et des qualités équivalentes et répondant aux besoins de la personne liés à sa mobilité,
  - b. Soit verser à la personne une somme égale à la valeur de remplacement totale de l'aide à la mobilité.
4. Si l'aide à la mobilité est détruite ou si elle n'est pas mise à la disposition de la personne à son arrivée et ne lui est pas rendue dans les 96 heures après l'heure d'arrivée prévue, le transporteur devra :
  - a. Soit la remplacer par le même modèle d'aide à la mobilité ou, à défaut, par un modèle ayant des caractéristiques et des qualités équivalentes et répondant aux besoins de la personne liés à sa mobilité,
  - b. Soit verser à la personne une somme égale à la valeur de remplacement totale de l'aide à la mobilité.

#### 11.6 Responsabilité – passager en retard

- a) Le transporteur est responsable, conformément à ce qui suit, du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers :
  1. Le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés et ses mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre.
  2. Les dommages causés par un retard sont assujettis aux conditions, aux limites ou aux moyens de défense prévus dans la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon le cas, de même qu'aux limites ou aux moyens de défense reconnus par un tribunal ayant compétence pour entendre une requête.
  3. Le transporteur se réserve le droit d'invoquer les limites et les autres moyens de défense prévus dans la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal, selon le cas, à l'égard de réclamations pour des dommages causés par un retard. Il peut se défendre en invoquant, entre autres, l'exonération prévue à l'article 21 de la Convention de Varsovie et à l'article 20 de la Convention de Montréal. Selon la Convention de Montréal, la responsabilité du transporteur à l'égard de dommages causés par un retard se limite à 6 303 DTS par passager. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas aux

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

### 11.7 Responsabilité – passager blessé ou décédé

- a) Selon l'article 17 de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon le cas, le transporteur est responsable des dommages-intérêts compensatoires qui peuvent être réclamés conformément aux paragraphes suivants, si un passager est blessé ou qu'il décède :
1. Le transporteur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour les dommages ne dépassant pas 151 880 DTS par passager.
  2. Le transporteur n'est pas responsable des dommages dans la mesure où ils dépassent 151 880 DTS par passager, s'il prouve :
    - a. Soit que le dommage n'est pas dû à la négligence ou à un autre acte ou une autre omission préjudiciable du transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires,
    - b. Soit que ces dommages résultent uniquement de la négligence ou d'un autre acte ou d'une autre omission préjudiciable d'un tiers.
  3. Le transporteur se réserve le droit d'invoquer tous les autres moyens de défense et toutes les limites dont il peut se prévaloir aux termes de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon le cas, à l'égard de telles réclamations. Il peut se défendre en invoquant, entre autres, l'exonération prévue à l'article 21 de la Convention de Varsovie et à l'article 20 de la Convention de Montréal, mais ne peut cependant pas se prévaloir des articles 20 et 22(1) de la Convention de Varsovie d'une manière incompatible avec les dispositions (a) et (b) ci-dessus.
  4. Relativement à des tiers, le transporteur se réserve tous les droits de recours contre une autre personne, entre autres les droits de contribution et d'indemnisation. Le transporteur convient que, sous réserve des lois applicables, les dommages-intérêts compensatoires qui peuvent être réclamés au titre de telles requêtes peuvent être établis selon les lois du pays de domicile ou de résidence permanente du passager.

### 11.8 Délais de réclamation et de recours

- a) Aux termes de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon le cas, l'action en responsabilité doit être intentée dans un délai de 2 ans à compter de l'arrivée à destination, ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver, ou de l'arrêt du transport.
- b) Dans le cas de bagages endommagés, la personne doit adresser au transporteur une plainte par écrit au plus tard dans un délai de 7 jours à dater de la réception des bagages endommagés et, en cas de retard, au plus tard dans les 21 jours à dater du jour où le bagage aura été mis à sa disposition.

- c) Les réclamations peuvent être assujetties à une preuve du montant de la perte, et le passager peut être appelé à soumettre des pièces justificatives.

## **RÈGLE 12 : BILLETS**

### 12.1 Généralités

- a) Un billet ne sera pas émis et le transporteur ne transportera pas le passager tant que ce dernier n'aura pas payé le prix applicable ou ne se sera pas conformé à toutes les modalités de crédit.
- b) Avant l'embarquement, le passager doit présenter au transporteur une preuve qu'un billet valide pour le vol lui a été émis. Cette preuve peut prendre la forme d'un itinéraire/reçu, d'un numéro de dossier ou de réservation, ou encore d'une carte d'embarquement, et le passager doit présenter au transporteur une preuve d'identité officielle pour avoir droit au transport. Le billet accorde au passager le droit d'être transporté seulement entre les points d'origine et de destination finale, aux dates et heures et selon le trajet figurant sur le billet.
- c) Le billet demeure en tout temps la propriété du transporteur qui l'a émis.

### 12.2 Ordre d'utilisation des coupons

- a) Le billet acheté n'est valide que pour le transport indiqué sur le billet, depuis le lieu de départ jusqu'à la destination finale, en passant par les escales. 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.
- b) Les destinations convenues sont les endroits indiqués sur l'horaire du transporteur comme lieux d'arrêt prévus sur l'itinéraire. Le transporteur peut, sans préavis, remplacer un transporteur ou un aéronef et, si nécessaire, modifier, ajouter ou omettre certaines escales indiquées sur l'horaire.

## **RÈGLE 13 : RESPONSABILITÉS RELATIVES AUX HORAIRES ET À L'EXÉCUTION DU SERVICE**

### 13.1 Généralités

- a) En cas de conflit entre les dispositions des règles 11, 12, 19, 20, 21, 25 et une ou plusieurs des dispositions de la présente règle 14, les dispositions des règles 11, 12, 19, 20, 21 ou 25 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 à la règle 8.2 pour l'enregistrement des passagers ne peut être respectée.
- c) Le transporteur devra s'efforcer de transporter les passagers et leurs bagages dans des délais raisonnables, mais les heures indiquées dans les horaires ou ailleurs ne sont pas garanties.

- d) Il est recommandé au passager de toujours communiquer avec le transporteur, soit par téléphone 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 destinations convenues sont les endroits indiqués sur l'horaire du transporteur comme destinations prévues sur l'itinéraire. Le transporteur peut, sans préavis, remplacer un transporteur ou un aéronef et, si nécessaire, modifier, ajouter ou omettre certaines escales indiquées sur l'horaire.
- f) Si le transporteur fait appel à un autre transporteur ou aéronef, le transporteur fournira les accommodements nécessaires aux passagers conformément à la règle 7. Les accommodements peuvent notamment être d'offrir un vol alternatif répondant aux besoins du passager.
- g) Après avoir pris en considération toutes les circonstances connues, le transporteur prend toutes les mesures qui pourraient raisonnablement être requises afin d'éviter ou d'atténuer les dommages causés par un vol devancé, un retard ou une annulation de vol. Si un passager engage néanmoins des dépenses en raison du vol devancé, retardé ou annulé, le transporteur fournit les indemnités ou remboursements applicables tels que décrits dans les règles 15, 16, 17 et 21, en argent ou en crédit voyage. Le choix de l'un ou l'autre est à la discrétion du passager.
- h) 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, dans l'année suivant l'heure de départ prévu, ce qui suit : (i) un avis écrit de sa plainte, (ii) les détails des dépenses pour lesquelles le remboursement est demandé, et (iii) les reçus ou autres documents établissant, à la satisfaction raisonnable du transporteur, que les dépenses ont été engagées.
- i) Le transporteur peut refuser ou rejeter toute réclamation, en totalité ou en partie, si :
  - 1. 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 de vol donnant droit à une indemnité en vertu des règles 15, 16, 17 et 21, ou
  - 2. 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 de vol selon la détermination du transporteur agissant raisonnablement.

## **RÈGLE 14. ACCEPTATION DES BAGAGES DES PASSAGERS**

### 14.1 Généralités

- a) Le transporteur acceptera de transporter, à titre de bagages, les effets personnels nécessaires destinés à l'habillement, à l'usage, au confort et à la

commodité du passager pendant son voyage, sous réserve des conditions suivantes :

1. Bagages enregistrés :

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

**Remarque :** Pour des dispositions supplémentaires sur le transport de dispositifs d'assistance pour les personnes handicapées, voir la règle 7.7.

**Remarque :** Pour des dispositions supplémentaires relatives au transport des instruments de musique, voir la règle 14.8 ci-dessous.

2. Bagages non enregistrés (bagages à main et articles personnels) :

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

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes handicapées. Pour les dispositions relatives au transport des dispositifs d'assistance pour les personnes handicapées, voir la règle 7.7.

- c. Chaque passager a droit à un (1) bagage à main et à un (1) article personnel à bord de l'avion.
- d. Tous les enfants et les bébés ont droit à deux articles gratuits, comme un siège d'auto, une poussette ou un parc pour enfants.
- e. En plus de leur article personnel, les parents/tuteurs voyageant avec un bébé peuvent transporter un sac à couches.

- b) Les objets qui ne se prêtent pas au transport en tant que bagages enregistrés (comme des objets en verre ou en céramique) seront acceptés pour le transport

dans la cabine passagers de l'aéronef uniquement si le transporteur en est informé à l'avance et qu'il a donné son accord.

#### 14.2 Ramassage et livraison des bagages

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

L'acceptation des bagages sans dépôt de plainte dans les délais énoncés à la règle 11, Responsabilité du transporteur – Transport international, par le passager qui détient l'étiquette d'identification des bagages constitue une preuve que le transporteur a livré les bagages en bon état et en conformité avec le présent tarif.

#### 14.3 Franchise de bagages

- a) Pour les vols avec Vacances Sunwing ou un forfait croisière :

| <b>Pour les vols avec Vacances Sunwing ou un forfait croisière :</b>  |                            |   |  |   |
|---|----------------------------|---|--|---|
| Renseignements sur les bagages  | Poids maximal              | Dimensions maximales                            | Frais à l'avance (jusqu'à 48 heures avant le départ) | Frais à l'aéroport (moins de 48 heures avant le départ) |
| Article personnel   | S. O.                      | 40 cm x 25 cm x 16 cm<br>(16 po x 10 po x 6 po) | Gratuit  | Gratuit   |
| Bagage à main*  | 5 kg (11 lb)               | 51 cm x 40 cm x 23 cm<br>(20 po x 16 po x 9 po) | 25 \$ CA   | 30 \$ CA  |
| 1 <sup>er</sup> bagage enregistré   | 23 kg (50 lb)              | 158 cm / 62 po (L + H + P)                      | Gratuit  | Gratuit   |
| 2 <sup>e</sup> bagage enregistré  | 23 kg (50 lb)              | 158 cm / 62 po (L + H + P)                      | 70 \$ CA   | 90 \$ CA  |
| 3 <sup>e</sup> bagage enregistré et +   | 23 kg (50 lb)              | 158 cm / 62 po (L + H + P)                      | S. O.  | 120 \$ CA   |
| Bagages en surpoids (jusqu'à 32 kg ou 70 lb) ou surdimensionnés   | 24 à 32 kg<br>(53 à 70 lb) | 292 cm / 115 po<br>(L + H + P)                  | S. O.  | 115 \$ CA   |
| <p>*Pour les réservations effectuées avant le 9 septembre 2024, les anciens frais à l'aéroport de 25 \$ CA s'appliqueront.</p> <p>**Gratuit pour les passagers ayant réservé un forfait vacances dans les Caraïbes, au Mexique ou en Amérique centrale avec Sunwing ou une croisière avec Sunwing.</p> <p>Remarque 1 : 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>Remarque 2 : Si les bagages enregistrés sont en surpoids ou surdimensionnés, des frais de 115 \$ CA seront appliqués par article.</p> <p>Remarque 3 : Franchise de 115 \$ pour les bagages surdimensionnés, c'est-à-dire de plus de 23 kg (50 lb), mais n'excédant pas 32 kg (70 lb) ou mesurant de 160 cm à 292 cm (de 63 po à 115 po).</p> |                            |   |  |   |

- a) Pour les vols lorsque les voyages sont limités aux vols (sans un forfait Vacances Sunwing ou un forfait croisière)

| <b>Pour les vols lorsque les voyages sont limités aux vols (sans un forfait Vacances Sunwing ou un forfait croisière)</b> |                            |   |  |   |
|---|----------------------------|---|--|---|
| Renseignements sur les bagages  | Poids maximal              | Dimensions maximales                            | Frais à l'avance (jusqu'à 48 heures avant le départ) | Frais à l'aéroport (moins de 48 heures avant le départ) |
| Article personnel   | S. O.                      | 40 cm x 25 cm x 16 cm<br>(16 po x 10 po x 6 po) | Gratuit  | Gratuit   |
| Bagage à main   | 5 kg (11 lb)               | 51 cm x 40 cm x 23 cm<br>(20 po x 16 po x 9 po) | 25 \$ CA   | 30 \$ CA  |
| 1 <sup>er</sup> bagage enregistré   | 23 kg (50 lb)              | 158 cm / 62 po (L + H + P)                      | 50 \$ CA   | 70 \$ CA  |
| 2 <sup>e</sup> bagage enregistré  | 23 kg (50 lb)              | 158 cm / 62 po (L + H + P)                      | 70 \$ CA   | 90 \$ CA  |
| 3 <sup>e</sup> bagage enregistré et +   | 23 kg (50 lb)              | 158 cm / 62 po (L + H + P)                      | S. O.  | 120 \$ CA   |
| Bagages en surpoids (jusqu'à 32 kg ou 70 lb) ou surdimensionnés   | 24 à 32 kg<br>(53 à 70 lb) | 292 cm / 115 po (L + H + P)                     | S. O.  | 115 \$ CA   |

\*Pour les réservations effectuées avant le 9 septembre 2024, les anciens frais à l'aéroport de 25 \$ CA seront appliqués.  
\*\*Gratuit pour les passagers ayant réservé un forfait vacances dans les Caraïbes, au Mexique ou en Amérique centrale avec Sunwing ou une croisière avec Sunwing.  
Remarque 1 : 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.  
Remarque 2 : Si les bagages enregistrés sont en surpoids ou surdimensionnés, des frais de 115 \$ CA seront appliqués par article.  
Remarque 3 : Franchise de 115 \$ pour les bagages surdimensionnés, c'est-à-dire de plus de 23 kg (50 lb), mais n'excédant pas 32 kg (70 lb) ou mesurant de 160 cm à 292 cm (de 63 po à 115 po).

- b) Le transporteur acceptera de transporter, sans frais supplémentaires, les dispositifs d'assistance des personnes handicapées en plus des franchises de bagages prévues dans les tableaux ci-dessus. Pour les dispositions relatives au transport des dispositifs d'assistance pour les personnes handicapées, voir la règle 7.

#### 14.4 Limitations et frais pour les articles de dimensions irrégulières

- a) Les articles suivants ne sont pas admis dans la franchise de bagages énoncée à la règle 14.3 et ne seront pas acceptés, à moins d'une entente préalable avec le transporteur et du paiement au préalable des frais appropriés à l'aéroport. Le transporteur se réserve le droit de limiter le nombre de ces articles irréguliers pouvant être transportés à bord et d'exiger les frais indiqués dans le tableau ci-dessous.

- b) Les limitations et frais suivants s'appliquent pour tous les vols compris avec une croisière ou un forfait de Vacances Sunwing, y compris les réservations de vol seulement.
- c) Les frais pour excédent de bagages énoncés dans la règle 14.3 s'appliqueront à tout article suivant dont le poids excède 23 kg (50 lb).

| <b>Pour tous les vols compris avec une croisière ou un forfait de Vacances Sunwing, y compris les réservations de vol seulement.</b> |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| Article de dimension irrégulière   | Limitations/détails   | Tarif normal par segment de vol |
| Bâtons de golf*  | Inclut un sac de golf de taille standard contenant un maximum de 14 bâtons, 12 balles et une paire de chaussures.   | 75 \$ CA                        |
| Équipement de plongée sous-marine*   | Inclut un masque, une ceinture de plomb et une paire de palmes. Les bouteilles de plongée ne sont pas permises. L'équipement doit être rangé de façon sécuritaire dans un contenant rigide spécifiquement conçu pour le transport en soute.   | 75 \$ CA                        |
| Planche aérotractée*   | Inclut une planche aérotractée, un cerf-volant de traction, un casque et tous les accessoires ou vêtements connexes. L'équipement doit être rangé de façon sécuritaire dans un contenant rigide spécifiquement conçu pour le transport en soute.  | 75 \$ CA                        |
| Kayaks, planches à voile, planches de surf   | Maximum d'un kayak (excluant les pagaies, les casques, les gilets de sauvetage, etc.), une planche de surf ne dépassant pas 3,6 m (12 pi) OU une planche à voile avec un mât ou une voile par personne. Tout l'équipement doit être rangé de façon sécuritaire dans un contenant rigide spécifiquement conçu pour le transport en soute.  | 100 \$ CA                       |
| Cannes à pêche*  | Les cannes à pêche doivent être rangées adéquatement dans un étui de transport de canne à pêche ne mesurant pas plus de 100 cm x 24 cm x 24 cm (39 po x 9 po x 9 po) pour l'entreposage dans la soute. Si le poids dépasse 5 kg (11 lb), des frais de bagages en surpoids s'appliqueront.   | 75 \$ CA                        |
| Bicyclettes*   | Limite d'une bicyclette par personne. Les bicyclettes doivent être rangées dans un contenant rigide spécifiquement conçu pour le transport en soute OU dans une valise pour vélo (bicyclettes pliables seulement). Remarque : Les bicyclettes alimentées par une batterie (bicyclettes électriques) sont interdites. Les bicyclettes doivent être adéquatement préparées pour l'entreposage dans la soute : guidon fixé sur le côté, pneus dégonflés et pédales retirées. | 75 \$ CA                        |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Instruments de musique  | Bagage à main : Le poids et les dimensions régulières tels que décrits à la règle 18.3 s'appliqueront. Doit être emballé dans son étui approprié et ne doit pas contenir d'autres articles.                | La franchise de bagage régulière telle que décrite à la règle 18.3 s'appliquera. |
|   | Bagage enregistré : Le poids et les dimensions régulières tels que décrits à la règle 18.3 s'appliqueront. Doit être emballé dans son étui approprié et ne doit pas contenir d'autres articles.            |  |
| Poussettes et sièges d'auto   | Un sac à couches est autorisé avec deux des articles suivants : poussette, siège d'auto ou parc pour bébé. Pour les jeunes enfants ayant leur propre siège, la franchise de bagage régulière s'appliquera. | Gratuit lorsque le passager voyage avec un enfant ou un bébé.                    |
| Remarque 1 : Les articles de dimensions irrégulières sont soumis à une inspection avant d'être acceptés à l'enregistrement. Si l'équipement de sport excède les limites de poids, des frais de surpoids s'appliqueront également.<br>*Pour les réservations effectuées avant le 5 décembre 2024, les anciens frais à l'aéroport de 25 \$ CA s'appliqueront. |  |  |

#### 14.5 Articles non acceptés comme bagages

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

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

Remarque 1 : Ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes handicapées. Pour les limites relatives au transport des dispositifs d'assistance, voir la règle 7.

Remarque 2 : Ne s'applique pas aux instruments de musique. Pour les limites relatives au transport des instruments de musique, voir la règle 14.8.

4. Les animaux vivants.

Remarque : Ne s'applique pas aux chiens d'assistance ou de soutien émotionnel pour les personnes handicapées.

Pour les limites relatives au transport des chiens d'assistance et de soutien émotionnel, voir la règle 7.

5. Les armes à feu et les munitions autres que pour la chasse ou le sport.

b) Le passager ne doit pas mettre dans ses bagages enregistrés les articles suivants, qui seront uniquement transportés dans les bagages à main si le passager peut les garder avec lui :

1. Articles fragiles ou denrées périssables

2. Argent, bijoux, métaux précieux, argenterie, échantillons
3. Titres négociables, documents commerciaux ou personnels, titres de placement ou autres objets de valeur
4. Passeports et autres documents d'identification

#### 14.6 Droit de refus de transport de bagages

- a) Cette disposition ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes handicapées. Pour les limites relatives au transport des aides à la mobilité, voir la règle 7.
- b) Le transporteur qui découvre dans les bagages enregistrés un article non accepté de la liste de la disposition 14.5 susmentionnée, et qui n'est pas averti à l'avance que le passager souhaite transporter un tel article dans ses bagages, refusera cet article.
- c) À moins que des dispositions aient été prises au préalable avec le transporteur, celui-ci se réserve le droit de refuser de transporter les articles suivants, 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 :
  1. Armes à feu
  2. Équipements électroniques ou motorisés
  3. Instruments de musique
  4. Objets d'art
  5. Explosifs, munitions et marchandises corrosives, inflammables ou autrement dangereuses
- d) 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.
- e) À moins que des dispositions aient été prises au préalable avec le transporteur, celui-ci peut transporter ultérieurement les bagages qui dépassent la franchise de bagages.
- f) Le transporteur refusera de transporter des bagages enregistrés qui, selon lui, ne sont pas emballés de façon convenable et sécuritaire dans des valises ou des contenants appropriés ou qui sont endommagés dans une mesure telle qu'ils ne résisteront pas à la manutention ordinaire et ne conviennent pas au transport aérien. 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. Une indemnisation pourrait être refusée en raison des facteurs susmentionnés.

#### 14.7 Droit de fouille

- a) Le transporteur peut demander la permission au passager de le fouiller lui et ses bagages. Il peut fouiller les bagages en l'absence du passager. Le but d'une fouille est d'assurer la sécurité et la sûreté de l'aéronef et des passagers, et de déterminer si le passager a en sa possession, ou si des bagages contiennent, des articles parmi ceux énumérés ci-dessus, ou encore des armes ou des munitions,

dont le transporteur n'aurait pas été informé. Si un passager refuse la fouille, le transporteur peut refuser de transporter le passager ou ses bagages, ou les deux.

#### 14.8 Instruments de musique

- a) Le transporteur accepte les instruments de musique à bord de ses vols en tant que bagage enregistré ou bagage à main, conformément à cette règle et selon le poids ou la taille du bagage. Les passagers peuvent emporter leur instrument de musique à bord de l'avion en tant que bagage à main, à condition qu'il respecte les exigences de taille du transporteur approuvées par Transports Canada et qu'il puisse tenir dans le compartiment supérieur ou sous le siège devant eux, sans danger. La taille maximale d'un instrument de musique en tant que bagage à main est de 23 cm x 40 cm x 51 cm (9 po x 16 po x 20 po), et le poids de l'instrument ne peut pas dépasser 5 kg (11 lb). 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 d'un article par passager. Advenant qu'un instrument de musique soit trop grand ou qu'il n'y ait pas assez d'espace pour le ranger en toute sécurité dans la cabine, les passagers pourraient être appelés à enregistrer leur instrument en tant que bagage en soute. Des frais peuvent s'appliquer conformément à la règle 14.3. Les instruments de musique en tant que bagages enregistrés sont assujettis aux modalités et aux frais énoncés dans la règle 14.4. (1) Si, en raison du remplacement de l'aéronef, l'espace est insuffisant pour ranger l'instrument de musique en toute sécurité dans la cabine, le transporteur proposera l'une ou l'autre des solutions suivantes, sans frais supplémentaires :
1. Transporter l'instrument comme bagage qui occupera un siège dans la cabine, si l'espace à bord et la nature de l'instrument le permettent,
  2. Accepter l'instrument comme bagage enregistré.

#### 14.9 Perte, détérioration et retard de 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) Si un passager et ses bagages ne voyagent pas sur le même vol, le transporteur prendra des mesures pour livrer les bagages au domicile ou à l'hôtel du passager dans les meilleurs délais. Le transporteur informera le passager de la situation concernant ses bagages. Une indemnité sera offerte conformément au présent document.
- c) Malgré 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 :
1. En vertu de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon le cas, l'action en responsabilité doit être intentée dans un délai de

2 ans. Dans le cas de bagages endommagés, la personne doit adresser au transporteur une plainte par écrit au plus tard dans un délai de 7 jours à dater de la réception des bagages endommagés et, en cas de retard, au plus tard dans les 21 jours à dater du jour où le bagage aura été mis à sa disposition.

2. Pour les réclamations de bagages, le remboursement des frais sera basé sur une preuve de réclamation acceptable.
3. Si aucune protestation n'a été faite dans les délais susmentionnés, toutes actions contre le transporteur sont irrecevables, sauf le cas de fraude de celui-ci.
4. 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.
5. En cas de bagage enregistré endommagé, la responsabilité du transporteur sera limitée à la réparation du bagage endommagé. Le transporteur assumera le coût des réparations, si celles-ci sont approuvées au préalable sur la base d'une estimation de prix, ou remplacera le bagage s'il est irréparable.
6. La responsabilité du transporteur, si des bagages sont détruits, perdus, endommagés ou en retard, sera limitée aux montants prévus dans la règle 11.
7. Nonobstant les dispositions énoncées dans cette règle, pour tous les passagers voyageant entre le Canada et d'autres points internationaux à l'extérieur du Canada, le transporteur couvrira les frais accessoires du passager dont les bagages ont été retardés tel qu'exigé. Afin de recevoir une indemnité provisoire pour les dépenses engagées en raison du retard des bagages, le passager doit communiquer avec le représentant du transporteur à sa destination qui versera à chaque passager les indemnités provisoires suivantes : 150 \$ CA pour les 24 premières heures, et 75 \$ CA pour chaque autre jour passé ce délai. Ceci ne limite ni ne réduit le droit du passager de réclamer d'autres dommages, le cas échéant, en vertu de la convention applicable ou de la loi.
8. Si des frais de bagages ont été engagés (c.-à-d. bagages enregistrés, bagages excédentaires ou en surpoids), ces frais seront remboursés au passager en cas de bagages perdus, endommagés ou retardés.
9. Après un retard de bagages de 21 jours, le transporteur fournira un règlement établi selon les règles suivantes :
  - a. Le règlement sera d'un montant équivalant à la valeur des bagages retardés et sera limité aux montants prévus dans la règle 11;
  - b. Le règlement sera d'un montant équivalant à la valeur des bagages retardés; et

- c. En ce qui concerne tout règlement en vertu du présent paragraphe (7), le passager devra fournir la preuve de la valeur des bagages retardés.
10. Le transporteur peut refuser ou rejeter toute réclamation pour bagages retardés, en totalité ou en partie, si :
  - a. Les conditions énoncées dans la présente règle ne sont pas respectées;
  - b. Le passager a omis ou refusé de fournir des preuves ou des détails établissant 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; ou
  - c. 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.
11. 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.
12. Malgré ce qui précède, la responsabilité maximale du transporteur en ce qui concerne les bagages est décrite à la règle 11.
13. 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, pour toute raison hors du contrôle du transporteur.
14. 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 en découlent.

## **RÈGLE 15 : RETARD OU ANNULATION – SITUATION INDÉPENDANTE DE LA VOLONTÉ DU TRANSPORTEUR**

### 15.1 Application

- a) La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.

Cette règle s'applique à un transporteur en cas de retard ou d'annulation de vol dans des situations indépendantes de sa volonté. Voir la règle 15.3 pour des exemples de telles situations.

### 15.2 Généralités

- a) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures prévues à l'horaire; les heures de vol ne sont toutefois pas garanties.
- b) Les documents personnalisés, par exemple le billet ou l'itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont compatibles avec la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
- c) Le retard ou l'annulation de vol qui est directement causé par un retard ou une annulation précédent attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur est également considéré comme étant attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.
- d) Le passager qui tente de s'enregistrer après le délai d'enregistrement ou qui se présente à l'aire d'embarquement après le délai d'arrivée à la porte d'embarquement, délais qui sont précisés par le transporteur à la règle 8.2, Délais pour l'enregistrement, ne pourra pas se prévaloir des dispositions prévues à la présente règle 19, et verra ses réservations annulées conformément à la règle 8.
- e) Quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. Voir la règle 11.
- f) En cas de retard ou d'annulation d'un vol à l'aéroport, le transporteur fournira de l'aide en priorité aux personnes handicapées et aux mineurs non accompagnés.

### 15.3 Situations indépendantes de la volonté du transporteur

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

- a) une guerre ou une situation d'instabilité politique;
- b) un acte illégal ou un acte de sabotage;
- c) des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef;

- d) des instructions du contrôle de la circulation aérienne;
- e) un *NOTAM* (*Notice to Airmen* – avis aux aviateurs), au sens du paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*;
- f) une menace à la sûreté;
- g) des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport;
- h) une urgence médicale;
- i) une collision avec un animal sauvage;
- j) un conflit de travail chez le transporteur, un fournisseur de services essentiels comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;
- k) un défaut de fabrication de l'aéronef qui réduit la sécurité des passagers, découvert par le fabricant de l'aéronef ou par une autorité compétente; 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.

#### 15.4 Communication avec les passagers – retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur

- a) Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 20.

#### 15.5 Arrangements alternatifs – retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur

- a) Si un vol est annulé ou que le retard du vol atteint trois heures, le transporteur fournira au passager, sans frais supplémentaires, une réservation confirmée pour le prochain vol disponible qui est exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet initial et dont le départ aura lieu dans les quarante-huit heures suivant l'heure de départ indiquée sur ce billet.
- b) Si le transporteur ne peut fournir la réservation confirmée visée au paragraphe (a) ci-dessus, le transporteur, selon le choix du passager :
  - 1. soit rembourse toute portion inutilisée du billet,
  - 2. soit lui fournit, sans frais supplémentaires :
    - a. une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par tout transporteur, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager, ou d'un autre aéroport se trouvant à une distance raisonnable du premier aéroport, vers la destination indiquée sur le billet initial du passager,
    - b. le transport entre les aéroports si le départ s'effectue dans un aéroport autre que celui où se trouve le passager.
- c) **Retour vers le point de départ** : Si le voyage du passager n'a plus sa raison d'être en raison de la perturbation de vol, et si le passager ne se trouve plus au point de départ, le transporteur lui fournit, sans frais supplémentaires, une réservation

confirmée pour un vol de retour à ce point de départ qui satisfait à ses besoins de voyage, et lui rembourse le billet en totalité (comme si aucun voyage n'avait eu lieu).

- d) **Remboursement** : Le passager qui a droit au remboursement visé au paragraphe 15.5 (b) ci-dessus peut choisir le remboursement, conformément à la règle 21, à tout moment avant de recevoir la réservation confirmée.
- e) **Services comparables** : Dans la mesure du possible, les vols faisant partie des arrangements de voyage alternatifs doivent offrir des services comparables à ceux prévus sur le billet initial, et le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour que la personne handicapée puisse conserver, s'il y a lieu, le siège accessible qui lui avait déjà été attribué et toutes les autres mesures d'accommodement en matière d'accessibilité qui étaient déjà prévues pour elle.
- f) **Remboursement – service additionnel** : Le transporteur rembourse le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le billet initial du passager qui s'est vu fournir des arrangements de voyage alternatifs dans les cas suivants :
  - 1. le passager n'a pas reçu le service;
  - 2. le passager a payé de nouveau pour le service.
- g) **Classe de service supérieure** : Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service supérieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur n'exigera pas le versement d'un supplément.
- h) **Classe de service inférieure** : Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service inférieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur rembourse la différence de prix de la portion applicable du billet.
- i) **Moyen utilisé pour le remboursement** : Les remboursements prévus par la présente partie seront versés conformément à la règle 21, selon le mode de paiement initial à la personne qui a acheté le billet ou le service additionnel, sauf si, à la fois :
  - 1. le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur du billet initial ou du service additionnel et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;
  - 2. le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;
  - 3. la personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).
- j) **Délai de remboursement** : Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans les trente jours suivant la perturbation de vol.

## **RÈGLE 16 : RETARD OU ANNULATION – SITUATION ATTRIBUABLE AU TRANSPORTEUR, ET SITUATION ATTRIBUABLE AU TRANSPORTEUR MAIS NÉCESSAIRE PAR SOUCI DE SÉCURITÉ**

### 16.1 Application

- a) La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.

Cette règle s'applique à un transporteur en cas de retard ou d'annulation de vol qui lui est attribuable, ou qui lui est attribuable mais nécessaire par souci de sécurité.

### 16.2 Généralités

- a) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures prévues à l'horaire; les heures de vol ne sont toutefois pas garanties.
- b) Les documents personnalisés, par exemple le billet ou l'itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont compatibles avec la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
- c) Le retard ou l'annulation de vol qui est directement causé par un retard ou une annulation précédent attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, est également considéré comme étant attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, si le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.
- d) Le passager qui tente de s'enregistrer après le délai d'enregistrement ou qui se présente à l'aire d'embarquement après le délai d'arrivée à la porte d'embarquement, délais qui sont précisés par le transporteur à la règle 8.2, Délais pour l'enregistrement, ne pourra pas se prévaloir des dispositions prévues à la présente règle 16, et verra ses réservations annulées conformément à la règle 8.
- e) Quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. Voir la règle 11.
- f) En cas de retard ou d'annulation d'un vol à l'aéroport, le transporteur fournira de l'aide en priorité aux personnes handicapées et aux mineurs non accompagnés.

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

- a) Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 20.

16.4 Arrangements alternatifs – retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

- a) Dans le cas d'un retard de trois heures ou plus ou d'une annulation de vol, le transporteur fournit sans frais supplémentaires aux passagers qui le désirent des arrangements de voyage alternatifs afin qu'ils puissent effectuer leur itinéraire prévu dès que possible :
1. soit 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 une route aérienne raisonnable entre l'aéroport où se trouve le passager et la destination indiquée sur le billet initial du passager, et qui part dans les 9 heures suivant l'heure de départ indiquée sur le billet initial;
  2. soit une réservation confirmée pour un vol exploité par tout transporteur, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet initial du passager et dont le départ aura lieu dans les 48 heures suivant l'heure indiquée sur ce billet initial s'il ne peut pas fournir une réservation confirmée conformément à la disposition (1);
  3. si le transporteur ne peut pas fournir une réservation confirmée conformément à la disposition (1) ou (2) ci-dessus :
    - a. une réservation confirmée pour un vol exploité par tout transporteur, suivant toute route aérienne raisonnable à partir d'un autre aéroport se trouvant à une distance raisonnable de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet initial du passager,
    - b. le transport entre les aéroports si le départ s'effectue dans un aéroport autre que celui où se trouve le passager.
- b. **Remboursement** : Si les arrangements de voyage alternatifs offerts conformément à la disposition 16.4 (a) ci-dessus ne satisfont pas aux besoins de voyage du passager, le transporteur :
1. remboursera le billet, conformément à la règle 21, dans le cas où le passager n'est plus au point de départ indiqué sur le billet initial et que le voyage n'a plus sa raison d'être à cause du retard ou de l'annulation de vol, et il fournira au passager, sans frais supplémentaires, une réservation confirmée pour un vol à destination de ce point de départ et qui satisfait aux besoins de voyage du passager;
  2. dans tous les autres cas, il remboursera les portions inutilisées du billet. Le montant du remboursement sera calculé conformément à la règle 21.
- c) **Services comparables** : Dans la mesure du possible, les vols faisant partie des arrangements de voyage alternatifs doivent offrir des services comparables à

ceux prévus sur le billet initial, et le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour que la personne handicapée puisse conserver, s'il y a lieu, le siège accessible qui lui avait déjà été attribué et toutes les autres mesures d'accommodement en matière d'accessibilité qui étaient déjà prévues pour elle.

- d) **Remboursement – service additionnel** : Le transporteur rembourse le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le billet initial du passager qui s'est vu fournir des arrangements de voyage alternatifs dans les cas suivants :
1. le passager n'a pas reçu le service;
  2. le passager a payé de nouveau pour le service.
- e) **Classe de service supérieure** : Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service supérieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur n'exigera pas le versement d'un supplément.
- f) **Classe de service inférieure** : Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service inférieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur rembourse la différence de prix de la portion applicable du billet.
- g) **Moyen utilisé pour le remboursement** : Les remboursements prévus par la présente partie seront versés conformément à la règle 21, selon le mode de paiement initial à la personne qui a acheté le billet ou le service additionnel, sauf si, à la fois :
1. le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur du billet initial ou du service additionnel et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;
  2. le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;
  3. la personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).
- h) **Délai de remboursement** : Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans les trente jours suivant la perturbation de vol.

16.5 Normes de traitement – retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

- a) Si le retard ou l'annulation de vol a été communiqué au passager moins de douze heures avant l'heure de départ indiquée sur son billet initial et qu'il s'est écoulé deux heures depuis l'heure de départ indiquée sur le billet initial du passager, le transporteur doit fournir au passager, sans frais supplémentaires :
1. de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable compte tenu de la durée de l'attente, du moment de la journée et du lieu où se trouve le passager;
  2. l'accès à un moyen de communication.
- b) **Hébergement** : Si le retard ou l'annulation de vol a été communiqué au passager moins de douze heures avant l'heure de départ indiquée sur son billet initial, et que le transporteur prévoit que le passager devra attendre toute la nuit le vol retardé ou le vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs, le transporteur doit fournir au passager, sans frais supplémentaires, une chambre

d'hôtel ou un lieu d'hébergement comparable qui est raisonnable compte tenu du lieu où se trouve le passager, ainsi que le transport pour aller à l'hôtel ou au lieu d'hébergement et revenir à l'aéroport.

- c) **Refus ou limite des normes de traitement** : Le transporteur peut limiter les normes de traitement prévues aux dispositions (a) et (b) ci-dessus, ou refuser de les appliquer si leur application entraînerait un retard plus important pour le passager.

#### 16.6 Indemnité – retard ou annulation – situation attribuable au transporteur et qui n'est pas nécessaire par souci de sécurité

- a) Des indemnités pour inconvénients sont payables seulement si le retard ou l'annulation de vol est attribuable au transporteur et n'est pas nécessaire par souci de sécurité.
- b) Si un passager a été 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 ce billet sera retardée, le transporteur lui versera l'indemnité minimale applicable pour les inconvénients subis :

| Montant de l'indemnité | Heure d'arrivée  |
|------------------------|--|
| 400 \$ CA              | L'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de <b>trois heures ou plus, mais de moins de six heures.</b> |
| 700 \$ CA              | L'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de <b>six heures ou plus, mais de moins de neuf heures.</b>  |
| 1 000 \$ CA            | L'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de <b>neuf heures ou plus.</b>                               |

- c) Si le transporteur rembourse le billet du passager au titre de la disposition 16.4 (b), il versera l'indemnité minimale de 400 \$ CA.
- d) **Délai pour déposer une demande d'indemnité** : Pour obtenir l'indemnité minimale prévue à la disposition (b) ou (c) ci-dessus, le passager doit déposer une demande auprès du transporteur avant le premier anniversaire du retard ou de l'annulation de vol.
- e) **Délai pour répondre** : Le transporteur disposera de trente jours, après la date de la réception de la demande, pour verser l'indemnité au passager ou lui fournir les motifs de son refus de la verser.
- f) **Indemnités pour inconvénients** : Si, conformément au présent tarif, le transporteur est tenu de verser une indemnité à un passager, il offrira de la verser en argent (c. à d., comptant, chèque ou transfert bancaire). Il peut toutefois l'offrir sous une autre forme (p. ex., crédit voyage) aux conditions suivantes :
1. l'indemnité sous cette autre forme doit être d'une valeur supérieure au montant de l'indemnité minimale prévue par le RPPA;
  2. l'indemnité sous l'autre forme n'a pas de date d'expiration;

3. le passager a confirmé par écrit qu'il a été informé de son droit à une indemnité en argent, mais qu'il préfère recevoir l'indemnité sous l'autre forme.

## **RÈGLE 17 : RETARD SUR L'AIRE DE TRAFIC**

### 17.1 Application

- a) La présente règle s'applique à tous les passagers à bord d'un aéronef retardé sur l'aire de trafic, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
- b) Quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. Voir la règle 11.

### 17.2 Généralités

- a) Le passager à bord d'un aéronef retardé sur l'aire de trafic peut également obtenir, selon les circonstances, une indemnisation au titre :
  1. soit de la règle 15, Retard ou annulation – Situation indépendante de la volonté du transporteur;
  2. soit de la règle 16, Retard ou annulation – Situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.
- b) **Soins médicaux d'urgence** : Si un passager requiert des soins médicaux d'urgence durant la période de retard du vol sur l'aire de trafic après la fermeture des portes de l'aéronef en prévision du décollage, ou après l'atterrissage, le transporteur facilite l'accès à ces soins.
- c) **Obligations en cas de retard sur l'aire de trafic – normes de traitement** :  
Lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic après la fermeture des portes de l'aéronef en prévision du décollage, ou après l'atterrissage, le transporteur veillera à ce que les passagers bénéficient des normes de traitement suivantes, sans frais :
  1. si l'aéronef est équipé de toilettes, elles doivent être fonctionnelles et facilement accessibles;
  2. l'aéronef doit être adéquatement ventilé et climatisé ou chauffé;
  3. l'accès, si possible, à un moyen de communication avec des personnes à l'extérieur de l'aéronef;
  4. de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable compte tenu de la durée du retard, du moment de la journée et de l'emplacement de l'aéroport.
- d) **Communications et renseignements** : Lorsqu'il apparaît évident que l'aéronef sera retardé sur l'aire de trafic, le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 20.

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

- a) **Débarquement des passagers** : Lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic dans un aéroport au Canada, le transporteur permet aux passagers de débarquer de l'aéronef :
  - 1. trois heures après la fermeture des portes en prévision du décollage;
  - 2. trois heures après l'atterrissage ou plus tôt si cela est possible.
- b) **Exception** : Le transporteur n'est toutefois pas tenu de permettre aux passagers de débarquer en application de la disposition (a) ci-dessus si les deux conditions suivantes se trouvent réunies :
  - 1. il est probable que le décollage aura lieu dans moins de trois heures et quarante-cinq minutes après la fermeture des portes en prévision du décollage ou après l'atterrissage;
  - 2. le transporteur peut continuer à appliquer les normes de traitement prévues à la disposition 17.2 (c) ci-dessus.
- c) Si un passager décide de débarquer, en application de la règle 17.3 (a), et qu'il n'est pas disponible pour un départ immédiat, le transporteur :
  - 1. ne peut pas garantir que le passager aura un siège à bord de l'aéronef;
  - 2. traitera le passager, s'il y a lieu, conformément aux dispositions de la règle 16.
- d) **Priorité de débarquement** : Si le transporteur permet aux passagers de débarquer de l'aéronef, il offrira, si possible, la priorité de débarquement aux personnes handicapées et, le cas échéant, à leur personne de soutien, à leur animal d'assistance ou à leur animal de soutien émotionnel.
- e) **Exceptions** : La règle 17.3 (a) ne s'applique pas au transporteur qui n'est pas en mesure de permettre aux passagers de débarquer de l'aéronef notamment pour des raisons de sécurité, de sûreté, de contrôle de la circulation aérienne ou de contrôle douanier.

## RÈGLE 18 : REFUS D'EMBARQUEMENT – SITUATION INDÉPENDANTE DE LA VOLONTÉ DU TRANSPORTEUR

### 18.1 Application

- a) La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
- b) Cette règle s'applique à un transporteur en cas de refus d'embarquement attribuable à des situations indépendantes de sa volonté. Voir la règle 18.3 pour des exemples de telles situations.
- c) 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 respecté les règles ou les instructions du transporteur, n'a pas les documents

de voyage appropriés ou n'a pas respecté les délais d'enregistrement. Pour voir les politiques du transporteur à cet égard, consulter la règle 8.

## 18.2 Généralités

- a) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures prévues à l'horaire; les heures de vol ne sont toutefois pas garanties.
- b) Les documents personnalisés, par exemple le billet ou l'itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont compatibles avec la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
- c) Le passager qui détient une réservation confirmée doit se présenter pour le transport conformément au présent tarif, et avoir respecté toutes les exigences applicables du transporteur en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement, et selon les délais prescrits à la règle 8.
- d) Le passager qui tente de s'enregistrer après le délai d'enregistrement ou qui se présente à l'aire d'embarquement après le délai d'arrivée à la porte d'embarquement, délais qui sont précisés par le transporteur à la règle 8.2, Délais pour l'enregistrement et l'embarquement, ne pourra pas se prévaloir des dispositions prévues à la présente règle 18, et verra ses réservations annulées conformément à la règle 8, Refus de transport.
- e) Le refus d'embarquement qui est directement causé par un retard ou une annulation précédent attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur est également considéré comme étant attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.
- f) Quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. Voir la règle 11.

## 18.3 Situations indépendantes de la volonté du transporteur

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

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

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

#### 18.4 Communication avec les passagers – refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur

- a) Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 20.

#### 18.5 Arrangements alternatifs – refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur

- a) Dans le cas d'un refus d'embarquement causé par une situation indépendante de la volonté du transporteur, celui-ci fournit aux passagers, sans frais supplémentaires, les arrangements de voyage alternatifs ci-après afin qu'ils puissent effectuer leur itinéraire prévu dès que possible :
  1. une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet initial du passager et dont le départ aura lieu dans les 48 heures suivant la fin de l'événement ayant causé le refus d'embarquement,
- b) Si le transporteur ne peut pas fournir une réservation confirmée conformément à la disposition (a) ci-dessus :
  1. le remboursement de toute portion inutilisée du billet,
  2. une réservation confirmée pour un vol exploité par tout transporteur, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager, ou d'un autre aéroport se trouvant à une distance raisonnable du premier aéroport, vers la destination indiquée sur le billet initial du passager,
    - a. le transport entre les aéroports si le départ s'effectue dans un aéroport autre que celui où se trouve le passager.
- c) **Services comparables** : Dans la mesure du possible, les vols faisant partie des arrangements de voyage alternatifs doivent offrir des services comparables à ceux prévus sur le billet initial, et le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour que la personne handicapée puisse conserver, s'il y a lieu, le siège accessible qui lui avait déjà été attribué et toutes les autres mesures d'accommodement en matière d'accessibilité qui étaient déjà prévues pour elle.
- d) **Remboursement – service additionnel** : Le transporteur rembourse le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le billet initial du passager qui s'est vu fournir des arrangements de voyage alternatifs dans les cas suivants :
  1. le passager n'a pas reçu le service;
  2. le passager a payé de nouveau pour le service.

- e) **Classe de service supérieure** : Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service supérieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur n'exigera pas le versement d'un supplément.
- f) **Classe de service inférieure** : Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service inférieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur rembourse la différence de prix de la portion applicable du billet.
- g) **Moyen utilisé pour le remboursement** : Les remboursements prévus par la présente partie seront versés conformément à la règle 21, selon le mode de paiement initial à la personne qui a acheté le billet ou le service additionnel, sauf si, à la fois :
  - 1. le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur du billet initial ou du service additionnel et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;
  - 2. le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;
  - 3. la personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).

**Délai de remboursement** : Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans les trente jours suivant la perturbation de vol.

## **RÈGLE 19 : REFUS D'EMBARQUEMENT – SITUATION ATTRIBUABLE AU TRANSPORTEUR, ET SITUATION ATTRIBUABLE AU TRANSPORTEUR MAIS NÉCESSAIRE PAR SOUCI DE SÉCURITÉ**

### 19.1 Application

- a) La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
- b) Cette règle s'applique à un transporteur en cas de refus d'embarquement qui lui est attribuable, ou qui lui est attribuable mais nécessaire par souci de sécurité. La disposition 19.7 ci-après s'applique uniquement si le refus d'embarquement est attribuable au transporteur et n'est *pas* nécessaire par souci de sécurité.
- c) Cette règle ne s'applique pas en cas de refus de transporter un passager par exemple pour des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou encore parce que le passager n'a pas respecté des règles ou des instructions du transporteur.

## 19.2 Généralités

- a) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures prévues à l'horaire; les heures de vol ne sont toutefois pas garanties.
- b) Les documents personnalisés, par exemple le billet ou l'itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont compatibles avec la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
- c) Le passager qui détient une réservation confirmée doit se présenter pour le transport conformément au présent tarif, et avoir respecté toutes les exigences applicables du transporteur en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement, et selon les délais prescrits à la règle 8.
- d) Un refus d'embarquement qui est directement causé par un retard ou une annulation précédent attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, est également considéré comme étant attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, si le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.
- e) Le passager qui tente de s'enregistrer après le délai d'enregistrement ou qui se présente à l'aire d'embarquement après le délai d'arrivée à la porte d'embarquement, délais qui sont précisés par le transporteur à la règle 8.

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

- a) En cas de refus d'embarquement attribuable au transporteur, ou attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, le transporteur ne peut refuser l'embarquement à un passager avant d'avoir demandé aux autres passagers si l'un d'eux accepterait de laisser son siège. Le transporteur fera donc une annonce pour demander aux passagers confirmés si certains d'entre eux sont prêts à céder leur place, et expliquer le type d'avantage auquel aurait droit un passager qui céderait volontairement sa place. Le transporteur informera le passager qui se dit prêt à céder son siège du montant d'indemnisation qu'il pourrait recevoir aux termes de la disposition 19.7 (a) en cas de refus d'embarquement.
- b) La recherche de volontaire pourrait se dérouler à l'aire d'enregistrement ou d'embarquement. Le transporteur pourrait également demander des volontaires avant que le passager n'arrive à l'aéroport. Le transporteur répétera cette demande jusqu'à ce qu'il trouve assez de volontaires pour éviter les refus d'embarquement, ou jusqu'à ce qu'il détermine qu'après avoir fait de son mieux, il n'a pas assez de volontaires.
- c) Le transporteur qui offre un avantage aux passagers qui acceptent de laisser leur siège conformément à la disposition (a) ci-dessus et qui acceptent l'offre présentée ou négociée et jugée acceptable par les deux parties fournira aux passagers une confirmation écrite de l'avantage avant le départ du vol. Un passager qui est prêt à céder son siège n'est pas considéré comme étant un passager visé par un refus d'embarquement par le transporteur et, de ce fait, n'a pas droit à l'indemnité prévue à la disposition 19.7.

- d) Passager déjà à bord : Le passager déjà à bord de l'aéronef ne peut faire l'objet d'un refus d'embarquement, sauf pour des raisons de sécurité, mais peut tout de même décider de céder volontairement son siège en échange des avantages convenus avec le transporteur.
- e) Priorité d'embarquement : Lorsque le refus d'embarquement est nécessaire, le transporteur accordera la priorité d'embarquement aux passagers dans l'ordre suivant :
  - 1. un mineur non accompagné;
  - 2. une personne handicapée avec, le cas échéant, sa personne de soutien, son animal d'assistance ou son animal de soutien émotionnel;
  - 3. un passager qui voyage avec des membres de sa famille;
  - 4. un passager qui s'est déjà vu refuser l'embarquement pour le même billet.

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

- a) Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 21.

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

- a) Dans le cas d'un refus d'embarquement dans des situations attribuables au transporteur, et des situations attribuables au transporteur mais nécessaires par souci de sécurité, le transporteur fournit à chaque passager, sans frais supplémentaires, des arrangements de voyage alternatifs afin que chacun puisse effectuer son itinéraire prévu dès que possible :
  - 1. soit une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet initial du passager et dont le départ aura lieu dans les neuf heures suivant l'heure indiquée sur ce billet initial;
  - 2. soit une réservation confirmée pour un vol exploité par tout transporteur, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet initial du passager et dont le départ aura lieu dans les 48 heures suivant l'heure indiquée sur ce billet initial s'il ne peut pas fournir une réservation confirmée conformément à la disposition (1);
  - 3. si le transporteur ne peut pas fournir une réservation confirmée conformément à la disposition (1) ou (2) (ci-dessus) :
    - a. une réservation confirmée pour un vol qui est exploité par un transporteur et qui emprunte une route aérienne

raisonnable entre un autre aéroport situé à une distance raisonnable de l'aéroport où se trouve le passager et la destination indiquée sur le billet initial du passager,

- b. le transport entre les aéroports si le départ s'effectue dans un aéroport autre que celui où se trouve le passager.

- b) **Remboursement** : Si les arrangements de voyage alternatifs offerts conformément à la disposition 19.6 (a) ne satisfont pas aux besoins de voyage du passager, le transporteur :
  - 1. remboursera le billet, dans le cas où le passager n'est plus au point de départ indiqué sur le billet initial et que le voyage n'a plus sa raison d'être à cause du refus d'embarquement, et il fournira au passager, sans frais supplémentaires, une réservation confirmée pour un vol à destination de ce point de départ et qui satisfait aux besoins de voyage du passager;
  - 2. dans tous les autres cas, il remboursera les portions inutilisées du billet.
- c) **Services comparables** : Dans la mesure du possible, les vols faisant partie des arrangements de voyage alternatifs doivent offrir des services comparables à ceux prévus sur le billet initial, et le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour que la personne handicapée puisse conserver, s'il y a lieu, le siège accessible qui lui avait déjà été attribué et toutes les autres mesures d'accommodement en matière d'accessibilité qui étaient déjà prévues pour elle.
- d) **Remboursement d'un service additionnel** : Le transporteur remboursera le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le billet initial du passager qui s'est vu fournir des arrangements de voyage alternatifs dans les cas suivants :
  - 1. le passager n'a pas reçu ce service à bord du vol modifié;
  - 2. le passager a payé de nouveau pour le service.
- e) **Classe de service supérieure** : Si les arrangements de voyage alternatifs prévus à la disposition (a) ci-dessus prévoient que le passager voyage dans une classe de service supérieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur n'exigera pas le versement d'un supplément.
- f) **Classe de service inférieure** : Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service inférieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur rembourse la différence de prix de la portion applicable du billet.
- g) **Moyen utilisé pour le remboursement** : Les remboursements prévus dans la présente disposition seront versés conformément à la règle 21, selon le mode de paiement initial à la personne qui a acheté le billet ou le service additionnel, sauf si, à la fois :
  - 1. le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur du billet initial ou du service additionnel et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;
  - 2. le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;
  - 3. la personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).

- h) **Délai de remboursement** : Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans les trente jours suivant la perturbation de vol.

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

- a) Le transporteur fournira au passager, avant son embarquement à bord d'un vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs aux termes de la disposition 19.5 (a), sans frais supplémentaires :
  1. de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable compte tenu de la durée de l'attente, du moment de la journée et du lieu où se trouve le passager;
  2. l'accès à un moyen de communication.
- b) **Hébergement** : Si le transporteur prévoit que le passager devra attendre toute la nuit le vol retardé ou le vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs, il doit lui fournir, sans frais supplémentaires, une chambre d'hôtel ou un lieu d'hébergement comparable qui est raisonnable compte tenu du lieu où se trouve le passager, ainsi que le transport pour aller à l'hôtel ou au lieu d'hébergement et revenir à l'aéroport.
- c) **Refus ou limite des normes de traitement** : Le transporteur peut limiter les normes de traitement prévues aux dispositions (a) et (b) ci-dessus, ou refuser de les appliquer si leur application entraînerait un retard plus important pour le passager.

19.7 Indemnité – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur et qui n'est pas nécessaire par souci de sécurité

- a) Des indemnités pour inconvénients sont payables seulement si le refus d'embarquement est attribuable au transporteur et n'est *pas* nécessaire par souci de sécurité.
- b) **Indemnité pour refus d'embarquement** : En cas de refus d'embarquement attribuable au transporteur, il versera l'indemnité applicable au passager concerné :

| Montant de l'indemnité | Heure d'arrivée  |
|------------------------|--|
| 900 \$ CA              | L'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de <b>moins de six heures</b> .                              |
| 1 800 \$ CA            | L'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de <b>six heures ou plus, mais de moins de neuf heures</b> . |
| 2 400 \$ CA            | L'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de <b>neuf heures ou plus</b> .                              |

- c) **Paiement** : Le transporteur versera l'indemnité au passager aussitôt qu'il le peut sur le plan opérationnel, mais au plus tard 48 heures après le refus d'embarquement.
- d) **Heure d'arrivée prévue** : Si l'indemnité est versée avant que le vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs pris au titre de la disposition 19.5 (a) ci-dessus n'arrive à la destination indiquée sur le billet initial, elle sera calculée en fonction de l'heure d'arrivée prévue.
- e) **Confirmation écrite** : Si le transporteur ne peut verser l'indemnité avant l'heure d'embarquement du vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs pris

au titre de la disposition 19.5 (a) ci-dessus, il donnera au passager une confirmation écrite du montant de cette indemnité.

- f) **Ajustement** : Si le vol d'un passager arrive à la destination indiquée sur le billet initial après l'heure prévue, et que le montant de l'indemnité qui a été versée, ou confirmée par écrit, ne reflète pas l'indemnité due aux termes de la disposition 19.7 (b), le transporteur ajustera le montant de l'indemnité en conséquence.
- g) **Indemnités pour inconvénients** : Si, conformément à la disposition 19.7 (b) ci-dessus, le transporteur est tenu de verser une indemnité à un passager pour refus d'embarquement, il offrira de la verser en argent (c. à d., comptant, chèque ou transfert bancaire). Il peut toutefois l'offrir sous une autre forme (p. ex., crédit voyage) aux conditions suivantes :
1. l'indemnité sous cette autre forme doit être d'une valeur supérieure au montant de l'indemnité minimale prévue par le RPPA;
  2. le passager a été informé par écrit de la valeur de l'indemnité sous l'autre forme;
  3. l'indemnité sous l'autre forme n'a pas de date d'expiration;
  4. le passager a confirmé par écrit qu'il a été informé de son droit à une indemnité en argent, mais qu'il préfère recevoir l'indemnité sous l'autre forme.

## **RÈGLE 20 : COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS – ANNULATION, RETARD, RETARD SUR L'AIRE DE TRAFIC OU REFUS D'EMBARQUEMENT**

### 20.1 Généralités

- a) Si l'une ou l'autre des règles suivantes s'applique :
1. règle 15, Retard ou annulation – Situation indépendante de la volonté du transporteur;
  2. règle 26, Retard ou annulation – Situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité;
  3. règle 17, Retard sur l'aire de trafic;
  4. règle 18, Refus d'embarquement – Situation indépendante de la volonté du transporteur;
  5. règle 19, Refus d'embarquement – Situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité;

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

1. la raison du retard, de l'annulation de vol ou du refus d'embarquement;
2. les indemnités qui peuvent être versées pour les inconvénients subis;

3. les normes de traitement applicables, le cas échéant;
  4. les recours possibles contre le transporteur, notamment ceux auprès de l'Office.
- c) Dans le cas du retard, le transporteur fournit aux passagers une mise à jour toutes les trente minutes sur la situation, et ce, jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ soit fixée ou jusqu'à ce que des arrangements de voyage alternatifs aient été pris.
  - d) Le transporteur fournit aux passagers tout nouveau renseignement dès que possible.
  - e) Les renseignements visés à la disposition 20.1 (a) sont fournis au moyen d'annonces faites sur support audio. Les annonces seront fournies sur support visuel sur demande.
  - f) Les renseignements visés à la disposition 20.1 (a) sont également fournis aux passagers à l'aide du moyen de communication disponible pour lequel ils ont indiqué une préférence, y compris un moyen qui est compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

## **RÈGLE 21 : REMBOURSEMENTS**

### **21.1 Remboursements en cas de refus de transport**

- a) Un passager ne sera pas admissible à un remboursement de son billet ou de services associés si on lui refuse le transport conformément à la règle 8, Refus de transport.
- b) Aucune autre dépense engagée par un passager à qui on a refusé le transport ne sera remboursée par le transporteur.

### **21.2 Remboursements involontaires**

- a) Le remboursement involontaire pour des services additionnels achetés n'est assujéti à aucune restriction et le transporteur remboursera la valeur totale du service additionnel payé.
- b) Les remboursements involontaires ne sont assujéti à aucune des restrictions énoncées dans la règle de tarification applicable.
- c) Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le transporteur remboursera le plein montant du prix et des frais payés, dans le cas :
  1. soit d'un retard ou d'une annulation dans une situation indépendante de la volonté du transporteur, attribuable au transporteur, ou encore attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité (selon la règle 15 : Retard ou annulation – Situation indépendante de la volonté du transporteur et la règle 16, Retard ou annulation – Situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité);
  2. soit d'un refus d'embarquement attribuable au transporteur, ou attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité (selon la règle 19, Refus d'embarquement – Situation

attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité).

- d) Si une partie du billet a été utilisée, le transporteur remboursera la partie inutilisée du billet, dans le cas :
1. soit d'un retard ou d'une annulation dans une situation indépendante de la volonté du transporteur, attribuable au transporteur, ou encore attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité (selon la règle 15 : Retard ou annulation – Situation indépendante de la volonté du transporteur et la règle 16, Retard ou annulation – Situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité);
  2. soit d'un refus d'embarquement attribuable au transporteur, ou attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité (selon la règle 19, Refus d'embarquement – Situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité).

### 21.3 Remboursements volontaires

- a) Les remboursements volontaires seront fondés sur le prix en vigueur au moment de l'émission du billet, et le remboursement s'effectuera conformément à toute restriction prévue dans la règle de tarification applicable.
- b) Les remboursements volontaires seront effectués seulement par le transporteur qui a émis le billet initial ou son mandataire autorisé.
- c) Si un passager annule un billet, il sera assujéti aux frais d'annulation suivants :

| Produit                     | Lorsque l'annulation est effectuée | Frais d'annulation par personne  |
|-----------------------------|------------------------------------|--|
| Forfait de Vacances Sunwing | 45 jours ou plus avant le départ   | Montant non remboursable* exigé à la réservation   |
|                             | 44 à 21 jours avant le départ      | 50 % du prix total du forfait (taxes remboursables incluses) ou le montant non remboursable* exigé à la réservation, selon le montant le plus élevé des deux |
|                             | 20 jours avant le départ           | 100 % du prix total (taxes remboursables incluses)   |
| Vol seulement               | 21 jours ou plus avant le départ   | 250 \$ CA  |
|                             | 20 jours ou moins avant le départ  | 100 % du prix total (taxes remboursables incluses)   |

\* Le montant non remboursable à payer sera indiqué au moment de la réservation et figurera la facture du passager une fois la réservation effectuée.

Remarque : Certaines portions du forfait de Vacances Sunwing peuvent ne pas être remboursables, comme les excursions, les transferts, les activités pour enfants, les vols, les chambres, les services à l'hôtel et le stationnement à l'aéroport

- d) Les demandes de remboursement des billets achetés auprès d'une agence de voyages ou d'une autre compagnie aérienne seront traitées par ladite agence de voyage ou compagnie aérienne, pour la personne ayant acheté le billet.
- e) Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans les trente jours suivant la demande de remboursement.