



LEVEL opéré par OPENSKIES

Clearly Ambiguous / Creative Commons

Note : Traduction du tarif fournie à titre indicatif.

Seule la version anglaise a été officiellement validée par les autorités canadiennes.

OTC (A) n° 1

Tarif contenant les règles applicables aux
services réguliers pour le transport
des passagers et de leurs bagages

entre des points au Canada

et

entre des points au Canada et à l'étranger

Date d'entrée en vigueur :

28 Novembre 2017

Table des matières

Table des matières.....	4
Partie I – Information générale sur les tarifs	9
Explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles	9
Règle 1 : Définitions	10
Règle 5 : Application du tarif	15
(A) Généralités.....	15
(B) Transport gratuit.....	16
(C) Recours du passager.....	16
Règle 7 : Protection des renseignements personnels.....	17
(A) Responsabilité.....	17
(B) Détermination des fins de la collecte de renseignements	17
(C) Consentement.....	18
(D) Limitation de la collecte.....	20
(F) Exactitude	20
(G) Mesures de sécurité.....	21
(H) Transparence	21
(I) Accès aux renseignements personnels	21
(J) Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes	21
Partie II – Avant le départ.....	23
Règle 10 : Application des prix et des frais.....	23
(A) Généralités.....	23
(B) Prix en vigueur	23
(C) Itinéraire	24
(D) Taxes et frais.....	24
(E) Devises des prix.....	25
Règle 15 : Taxes.....	26
(A) Généralités.....	26
Règle 20 : Modes de paiement.....	27
(A) Généralités.....	27
Règle 25 : Devises du paiement	28
(A) Généralités.....	28
Règle 30 : Classes de service	29
(A) Première classe ou classe F	29
(B) Classe affaires ou classe C	29
(C) Classe Premium Economy ou classe W	29
(D) Classe économique ou classe Y.....	29
Règle 35 : Limites de capacité.....	30
(A) Généralités.....	30
Règle 40 : Réservations	31
(A) Généralités.....	31

(B) Attribution des places.....	31
(C) Annulation des réservations.....	32
(D) Responsabilité du passager.....	32
(E) Défaut d'occuper la place.....	32
(F) Délais d'enregistrement.....	33
Règle 45 : Escales.....	35
(A) Généralités.....	35
Règle 50 : Itinéraires.....	36
(A) Application.....	36
Règle 54 : Acceptation des bagages pour les voyages intercompagnies	37
Définitions	37
(A) Application.....	39
(B) Généralités.....	40
(C) Détermination par le transporteur principal de la règle concernant les bagages	40
(D) Application par un transporteur participant de la règle concernant les bagages.....	41
(E) Communication des règles concernant les bagages	41
Règle 55 : Acceptation des bagages.....	43
(A) Application.....	43
(B) Conditions générales d'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés	43
(C) Franchise de bagages	44
(D) Ramassage et livraison des bagages	44
(E) Excédent de bagages	45
(F) Déclaration d'une valeur excédentaire.....	45
(G) Articles interdits à titre de bagages.....	45
(H) Droit de refus de transport de bagages	46
(I) Droit de fouille	47
Partie III – À l'aéroport/durant le voyage.....	49
Règle 60 : Acceptation des enfants aux fins de transport	49
(A) Généralités.....	49
(B) Acceptation des bébés et des enfants.....	50
(C) Documentation.....	51
(D) Mineurs non accompagnés.....	51
Règle 65 : Mineurs non accompagnés.....	52
Règle 71 : Transport des personnes ayant une déficience – dispositions pour les aéronefs de 30 sièges passagers et plus	53
(A) Acceptation de transport	53
(B) Acceptation de la déclaration d'autonomie	53
(C) Autorisation médicale.....	53
(D) Préavis	54
(E) Assignation des sièges et restrictions.....	54
(F) Acceptation des aides à la mobilité.....	54
(G) Accès à un fauteuil roulant manuel.....	55
(H) Acceptation des animaux aidants	55
(I) Services à fournir aux personnes ayant une déficience	55
(J) Embarquement et débarquement	56
(K) Communication et confirmation de l'information	56
Règle 75 : Acceptation des animaux (animaux aidants et animaux de compagnie).....	58

(A)	Généralités.....	58
(B)	Animaux aidants.....	58
(C)	Chiens de recherche et de sauvetage.....	58
Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage, douanes et sécurité.....		60
(A)	Généralités.....	60
(B)	Documents de voyage.....	60
(C)	Amendes et coûts de détention.....	60
(D)	Inspection des douanes et de l'immigration.....	61
(E)	Inspection de sécurité.....	61
Règle 85 : Services de transfert par voie terrestre.....		62
(A)	Généralités.....	62
Règle 90 : Irrégularités des horaires.....		63
(A)	Application.....	63
(B)	Généralités.....	63
(C)	Choix offerts au passager – Réacheminement ou remboursement.....	64
(D)	Droit à l'assistance.....	66
Règle 95 : Refus d'embarquement et surréservation.....		67
(A)	Application.....	67
(B)	Demande de volontaires.....	67
(C)	Priorités d'embarquement.....	68
(D)	Transport de passagers qui se voient refuser l'embarquement.....	69
(E)	Indemnisation des passagers qui se voient refuser involontairement l'embarquement ...	70
Règle 100 : Droits des voyageurs (selon les droits des voyageurs aériens) ...		73
Règle 105 : Refus de transport.....		74
(A)	Refus de transport – Décision de faire descendre un passager.....	74
(B)	Comportement du passager – Refus de transporter – Comportement interdit et sanctions.....	76
(C)	Recours du passager/limite de responsabilité.....	78
Règle 110 : Dépenses des passagers en route.....		80
(A)	Généralités.....	80
Règle 115 : Billetterie.....		81
(A)	Généralités.....	81
(B)	Validité pour le transport.....	81
(C)	Prolongation de la validité du billet.....	82
(D)	Dérogation à la disposition de séjour minimum/maximum.....	82
(E)	Surclassement (passage à un billet à tarif supérieur).....	83
(F)	Séquence des coupons.....	83
(G)	Billets ouverts.....	84
(H)	Non-transférabilité.....	84
(I)	Pratiques interdites.....	84
(J)	Billet invalidé.....	84
Partie IV – Après le voyage.....		86
Règle 121 : Limites de responsabilité.....		86
(A)	Transporteurs successifs.....	86
(B)	Lois et dispositions applicables.....	86
(C)	Limites de temps pour les réclamations et les recours.....	90
(D)	Avis.....	90

(E)	Prépondérance de la loi	91
(F)	Modification et dérogation	91
(G)	Transport gratuit	91
Règle 125 : Remboursements.....		92
(A)	Généralités	92
(B)	Remboursements involontaires	92
(C)	Remboursements volontaires	94
(D)	Limite de temps pour demander un remboursement.....	94
(E)	Remboursement en cas de décès	94
(F)	Service judiciaire	94
(G)	Refus de remboursement	94
ANNEXE 1 – SERVICES ANNEXES ET FRAIS ASSOCIES (\$ CAN).....		96
ANNEXE 2 – REMBOURSEMENTS, MODIFICATIONS DE LA RESERVATION ..		98
ANNEXE 3 – BAGAGES SPECIAUX.....		99

Partie I



Giorgio Montersino / Creative Commons

Information générale sur les tarifs

Partie I – Information générale sur les tarifs

Explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles

\$	Dollar(s)
(C)	Dénote un changement n'entraînant ni augmentation ni diminution
(I)	Augmentation
(N)	Ajout
(R)	Réduction
(X)	Annulation
CAB	Civil Aeronautics Board of the United States (Department of Transportation)
\$CAN	Dollar canadien
CE	Communauté européenne
DTS	Droits de tirage spécial
IATA	Association du transport aérien international
N°	Numéro
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
OTC	Office des transports du Canada
S/O	Sans objet
\$US	Dollar américain

Règle 1 : Définitions

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

« **Animal aidant** » désigne un animal dont une personne ayant une déficience a besoin, et pour lequel un certificat écrit a été émis par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants attestant qu'il a été dressé pour assister une personne ayant une déficience. L'animal doit porter un harnais convenable selon les normes établies par l'organisme professionnel de dressage des animaux aidants.

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

« **Bagage non enregistré** » désigne tout bagage (de cabine) qui accompagne le passager, autre que les bagages enregistrés.

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

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

« **Billet** » désigne un document papier ou électronique émis par un transporteur ou en son nom, qui comprend les coupons de vol du passager. Le billet sert de preuve de paiement du tarif aérien et il constitue pour le passager une preuve de son contrat de transport. Il comporte aussi des renseignements détaillés visant à assurer un traitement et une manutention convenables. S'il s'agit d'un billet électronique, le transporteur émet comme preuve d'achat au passager un itinéraire/reçu.

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

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

« **Bon de voyage** » désigne un crédit monétaire, sous forme de document papier ou électronique, qu'un passager peut utiliser pour des services de voyage ultérieurs ou pour la prestation de services divers comme des repas, un service de transport terrestre, et une chambre d'hôtel.

« **Bon pour services divers** » désigne un document, valide durant un an après la date d'émission, qui peut être utilisé comme bon de transport. Il peut aussi être émis à l'égard de la valeur résiduelle d'un billet, de divers frais perçus, d'un solde remboursable ou d'une indemnisation en cas de refus d'embarquement.

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

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

« **Circuit ouvert** » désigne un voyage composé de deux tarifs distincts et marqué par un arrêt au sol.

« **Convention** » désigne la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international*, [signée à Varsovie le 12 octobre 1929](#) ou cette même convention modifiée par le Protocole de La Haye, 1955, ou la [Convention de Montréal](#) signée à Montréal le 28 mai 1999, selon celle des conventions qui s'applique au transport.

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

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

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

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

« **Destination** » désigne le dernier point d'arrêt selon le contrat de transport, tel qu'il est indiqué sur le billet. Pour un trajet aller-retour, le point de destination et le point d'origine sont considérés comme un même point.

« **Droits de tirage spéciaux (DTS)** » désigne les droits de tirage spéciaux émis par le Fonds monétaire international.

« **Escale** » désigne 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.

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

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

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

« **Force majeure** » désigne une situation imprévue, indépendante de la volonté du transporteur, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toute la diligence requise avait été exercée, y compris, sans s'y limiter, les conditions météorologiques et géologiques, les catastrophes naturelles, les grèves, les émeutes, les mouvements populaires, les embargos, les guerres, les hostilités ou les perturbations, une situation internationale instable, une pénurie de carburant ou un manque d'installations, ou les conflits de travail, que cette situation soit réelle, appréhendée ou signalée.

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

« **Iberia** » désigne Iberia Lineas Aéreas de España, S.A. Operadora

« **Irrégularités des horaires** » désigne :

- (a) un retard, par rapport à l'heure de départ ou d'arrivée prévue d'un vol, qui entraîne une correspondance manquée ou tout autre retard ou toute interruption liés à l'exploitation régulière d'un vol du transporteur;
- (b) l'annulation d'un vol ou l'omission d'un arrêt prévu;

- (c) une substitution d'aéronef ou d'une différente classe de service; ou
- (d) des changements à l'horaire nécessitant le réacheminement d'un passager à l'heure de départ de son vol initial.

« **Itinéraire** » désigne les points possibles empruntés par un vol en fonction d'un tarif en particulier.

« **Itinéraire/reçu** » désigne un ou plusieurs documents de voyage que le transporteur remet au passager qui a acheté un billet. L'itinéraire/reçu contient le nom du passager, des renseignements sur le vol et des avis concernant le voyage. Le passager doit conserver ce document pendant toute la durée du voyage.

« **Mineur** » désigne une personne qui n'a pas passé le cap de son 12^e anniversaire de naissance à la date de début du voyage.

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

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

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

« **Personne ayant une déficience** » désigne toute personne qui, en raison d'une déficience locomotrice, sensorielle, intellectuelle ou autre, ou de problèmes de santé mentale, nécessite la prestation de services ou d'assistance qui ne sont pas normalement offerts par le transporteur pour répondre aux besoins liés à sa déficience.

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

« **Remboursement involontaire** » désigne le remboursement d'un billet inutilisé, ou d'une partie de celui-ci, ou d'un bon pour services divers inutilisé, parce que le transporteur a annulé un vol, a omis d'exploiter un vol conformément à l'horaire, a omis d'arrêter à un point où le passager est censé faire escale, a entraîné une correspondance manquée, étant incapable d'offrir la place confirmée au préalable, substituant un différent type d'équipement ou une différente classe de service, ou a refusé le transport en raison d'exigences de sécurité ou de droit ou de l'état ou de la conduite du passager.

« **Remboursement volontaire** » désigne le remboursement d'un billet inutilisé, ou partiellement utilisé, ou d'un bon pour services divers inutilisé pour des raisons autres que celles mentionnées dans la définition d'un remboursement involontaire.

« **Renseignements personnels** » désigne tout renseignement concernant un individu identifiable, à l'exclusion du nom et du titre d'un employé d'une organisation et des adresse et numéro de téléphone de son lieu de travail.

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

« **Solution de rechange au transport** » désigne un vol (ou des vols) exploité(s) par le même transporteur ou un vol (ou des vols) exploité(s) par un autre transporteur.

« **Surréservation/survente** » désigne le résultat de la vente d'un nombre de sièges supérieur au nombre de sièges disponibles sur un vol.

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

« **Tarif normal** » désigne le tarif le plus élevé établi pour un service de première classe, de classe affaires ou de classe économique durant la période d'applicabilité.

« **Tarif spécial** » désigne tout tarif autre que le tarif normal.

« **Trafic** » désigne le transport aérien de passagers et de marchandises.

« **Transport aérien comparable** » désigne une solution semblable de transport offerte par le transporteur sans frais supplémentaires pour le passager en remplacement des réservations initiales de vol du passager.

« **Transport intérieur** » transport aérien offert soit à l'intérieur du Canada, soit entre un point qui y est situé et un point qui lui est extérieur sans pour autant faire partie du territoire d'un autre pays.

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

« **Transporteur** » désigne Openskies SASU

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

« **Vol affecté** » désigne un vol affecté par une irrégularité des horaires.

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

Règle 5 : Application du tarif

(A) Généralités

1. Le présent tarif s'applique au transport de passagers et de leurs bagages à bord d'aéronefs exploités par OpenSkies opérant sous la marque Level
2. Avec l'approbation de l'Office, le transporteur peut conclure des accords de partage de codes avec d'autres transporteurs. Ces accords lui permettront de commercialiser, sous son propre nom, les vols exploités par un autre transporteur. Lorsque c'est le cas, le présent tarif s'applique alors au transport des passagers et de leurs bagages pour tous les vols exploités par d'autres transporteurs mais commercialisés et vendus par Openskies osus la marque Level.
3. Applicable aux vols en partance du Canada et des É.-U. :
 - (a) Le transport aérien sera assujetti aux règles, aux taux, aux prix et aux frais, publiés ou mentionnés dans le présent tarif, en vigueur à la date à laquelle le billet est émis.
4. À moins qu'il ne soit indiqué autrement dans la règle tarifaire régissant un code de base relatif au prix applicable au transport acheté par le passager, les règles générales contenues dans le présent tarif s'appliqueront.
5. Le contenu du présent tarif constitue le contrat entre le transporteur et le passager. En cas de conflit entre le présent tarif et tout autre document émis ou affiché par le transporteur, le présent tarif prévaudra.
6. Aucun mandataire, employé ou représentant du transporteur n'a le pouvoir de modifier quelque disposition que ce soit du présent tarif, ou d'y renoncer.
7. Les règles, les règlements et les conditions de transport du transporteur indiqués dans le présent tarif peuvent être modifiés sans préavis seulement si cela est nécessaire, aux termes des lois, des règlements gouvernementaux, des ordonnances et des exigences.
8. Le transporteur sera chargé d'assurer le transport sur son propre réseau seulement, y compris les services offerts par l'intermédiaire d'accords de partage de codes en vertu desquels le vol est exploité par un autre transporteur. Toutefois, lorsque le transporteur émet un billet, enregistre des bagages ou prend toute autre mesure pour le transport sur le réseau d'un autre transporteur (que ce transport fasse partie ou non d'un service aérien direct), ce transporteur agit à titre de mandataire seulement pour cet autre transporteur et le tarif de ce dernier s'appliquera. OpenSkies n'assumera aucune responsabilité pour les actes ou les omissions commis par cet autre transporteur.

9. Le transport international sera assujéti aux règles relatives à la responsabilité, établies par la Convention et à toutes les autres dispositions de celle-ci. Le transporteur peut faire valoir que les limites de responsabilité contenues dans le présent tarif sont plus élevées que celles qui sont prévues par la Convention applicable ou qu'il n'y a aucune limite de responsabilité. Dans tous les autres cas, les règles tarifaires qui ne sont pas conformes à une disposition de la Convention ne s'appliqueront pas au transport international.

(B) Transport gratuit

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

(C) Recours du passager

Toute indemnisation offerte aux passagers est indiquée dans le présent tarif, et est assujéti aux règlements gouvernementaux applicables.

En cas de différend avec le transporteur aérien, le passager devrait, comme premier recours, essayer de régler le problème directement avec le transporteur. Si le passager a tenté de régler une plainte avec le transporteur et n'est pas satisfait du résultat, le passager peut déposer sa cause directement auprès de l'Office des transports du Canada ou du tribunal approprié, au choix du passager.

Règle 7 : Protection des renseignements personnels

(A) Responsabilité

Le transporteur est responsable des renseignements personnels dont il a la gestion.

Le transporteur doit, par voie contractuelle, veiller à ce que les renseignements personnels du passager soient protégés lorsqu'un fournisseur tiers est utilisé pour effectuer des services au nom du transporteur, y compris, mais sans s'y limiter, les services ayant trait à la technologie de l'information, au traitement et au stockage des données, à la recherche, au marketing, à la réalisation de sondages et aux relations avec la clientèle. Dans certains cas, ces fournisseurs de services tiers peuvent être situés à l'extérieur du Canada et peuvent devoir communiquer les renseignements aux autorités gouvernementales de ces pays.

Si le passager a des questions concernant la politique du transporteur en matière de protection des renseignements personnels ou s'il a des préoccupations à l'égard du traitement par le transporteur des renseignements personnels, il peut communiquer avec le transporteur aux coordonnées suivantes : dataprivacy@flyopenskies.com

(B) Détermination des fins de la collecte de renseignements

Lorsqu'un passager achète un billet d'avion ou réserve une place à bord d'un vol, ou lorsqu'un tiers le fait au nom du passager, le transporteur exigera que certains renseignements personnels relatifs au passager soient fournis pour conclure la transaction. Ces renseignements peuvent comprendre le nom, le sexe, l'adresse, l'adresse de courriel et le numéro de téléphone du passager, ainsi que les renseignements relatifs au mode de paiement du passager. Ces renseignements sont requis pour identifier le passager, afin de communiquer avec lui, et pour conclure le processus d'achat.

Renseignements requis par les autorités gouvernementales

Il peut y avoir des situations où les autorités gouvernementales exigent que les transporteurs recueillent, utilisent ou communiquent les renseignements personnels d'un passager, à l'insu de ce dernier et sans son consentement. Les renseignements que les transporteurs doivent recueillir qui sont exigés par les autorités gouvernementales, en raison du lieu d'embarquement et de la destination du passager, peuvent comprendre : le nom au complet du passager; la date de naissance; la

citoyenneté; le sexe; le numéro de passeport et le pays de délivrance; le numéro de visa; le numéro de carte de résident permanent; le moyen utilisé par le passager pour payer son vol; les renseignements sur la manière dont le vol a été réservé; et tout autre renseignement personnel recueilli par le transporteur comme il est énoncé dans la présente politique ou comme il est exigé par une telle autorité gouvernementale.

Renseignements recueillis pour des services supplémentaires ou à des fins de marketing et à des fins connexes

Lorsqu'un transporteur reçoit une demande de services supplémentaires, comme la fourniture de repas spéciaux et la prestation de services d'oxygène ou de civière, l'accommodement pour les passagers ayant une déficience, la surveillance des mineurs non accompagnés, etc., le transporteur peut recueillir des renseignements personnels supplémentaires qui n'auraient pas été autrement nécessaires.

Les renseignements personnels recueillis des passagers peuvent également être utilisés à des fins de marketing et à des fins connexes.

Remarque au transporteur : En vertu de la LPRPDE, le transporteur doit indiquer comment un passager peut refuser que ses renseignements personnels soient potentiellement utilisés à des fins de marketing et à des fins connexes.

(C) Consentement

Le transporteur recueillera, utilisera et communiquera les renseignements personnels du passager au su et avec le consentement du passager, à moins que la loi ne le prévoit ou ne l'autorise autrement. Avant de recueillir les renseignements personnels, le transporteur déterminera les fins auxquelles les renseignements personnels seront recueillis, utilisés et communiqués, et il en établira les limites.

Habituellement, le transporteur recueillera les renseignements personnels du passager, et les utilisera et les communiquera s'il a obtenu le consentement du passager ou d'une personne au nom du passager.

Si le transporteur détermine une nouvelle fin pour utiliser ou communiquer les renseignements personnels du passager, à moins que la loi ne le prévoit autrement, le transporteur communiquera avec le passager pour obtenir son consentement pour la nouvelle utilisation ou communication. Le transporteur peut se servir des coordonnées du passager, y compris l'adresse de courriel du passager, pour communiquer avec lui.

Le consentement peut revêtir différentes formes, par exemple :

- (a) on peut se servir d'un formulaire de demande de renseignements pour obtenir le consentement, recueillir des renseignements et informer le passager de l'utilisation qui sera faite des renseignements. En remplissant le formulaire et en le signant, le passager donne son consentement à la collecte de renseignements et aux utilisations précisés de ces renseignements;

- (b) on peut prévoir une case où le passager pourra indiquer en cochant qu'il refuse que son nom et son adresse soient communiqués à des tiers. Si le passager ne coche pas la case, il sera présumé qu'il consent à ce que ses renseignements soient communiqués à des tiers;
- (c) le consentement peut être donné de vive voix au transporteur lorsque les renseignements sont recueillis par téléphone; ou
- (d) le consentement peut être donné au transporteur au moment où le produit ou le service est utilisé.

Il peut exister certaines circonstances où il est possible de recueillir, d'utiliser et de communiquer des renseignements à l'insu du passager et sans son consentement. Par exemple, pour des raisons d'ordre juridique ou médical ou pour des raisons de sécurité, il peut être impossible ou peu réaliste d'obtenir le consentement du passager. Lorsqu'on recueille des renseignements aux fins du contrôle d'application de la loi, de la détection d'une fraude ou de sa prévention, on peut aller à l'encontre du but visé si on cherche à obtenir le consentement du passager. Il peut être impossible ou inopportun de chercher à obtenir le consentement d'un mineur, d'une personne gravement malade ou qui a des problèmes de santé mentale.

Retrait du consentement

Un passager peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve de restrictions prévues par une loi ou un contrat et d'un préavis raisonnable. Le transporteur informera le passager des conséquences d'un tel retrait.

Réservations et modifications de réservations effectuées par un tiers

Si un tiers, y compris un membre de la famille, un ami ou un collègue de travail, essaie de faire une réservation au nom d'un passager, ce tiers peut devoir fournir au transporteur les mêmes renseignements personnels que le transporteur recueillerait normalement du passager lui-même afin de conclure la transaction. À moins que le transporteur n'en soit avisé autrement ou jusqu'à ce qu'il en soit avisé, le transporteur considère qu'un tel tiers a obtenu le consentement du passager et qu'il a son autorisation de fournir au transporteur ses renseignements personnels et de faire la réservation (et les modifications à cet égard) au nom du passager conformément à la politique en matière de protection de la vie privée du transporteur, laquelle est énoncée dans le présent tarif. Veuillez noter que la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels du passager par un tiers sont assujetties à l'interaction du passager avec le tiers ainsi qu'à toute pratique et politique en matière de protection de la vie privée applicable que le tiers peut avoir.

Si un tiers qui a réservé le vol actuel du passager ou un autre service de voyage, ou encore qui a le nom au complet du passager et le numéro de réservation de ce dernier, communique avec le transporteur et cherche à obtenir des renseignements sur la réservation du passager ou souhaite y apporter des modifications, le transporteur

communiquera les renseignements relatifs à la réservation du passager. Le transporteur permettra également à un tel tiers d'apporter des modifications à la réservation du passager, car il conclura que le passager a donné au tiers son consentement pour le faire. Si le passager ne veut pas qu'un tiers puisse obtenir les renseignements relatifs à sa réservation ou y apporter des modifications, il ne devrait pas donner le numéro de réservation au tiers.

(D) Limitation de la collecte

Le transporteur ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées par le transporteur.

Les passagers qui ne souhaitent pas qu'on communique avec eux concernant des offres spéciales ou aux fins de marketing, de recherche et d'enquête, ou encore pour toute autre raison qui n'est pas directement liée à la prestation de services achetés pour un vol particulier, devraient informer le transporteur de leur préférence au moment d'effectuer la réservation.

(E) Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

Le passager doit être informé de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels, et doit y consentir. Si le transporteur utilise des renseignements personnels à de nouvelles fins, il doit le documenter, en informer le passager et obtenir une fois de plus le consentement du passager.

Le transporteur n'utilisera pas ou ne communiquera pas les renseignements personnels du passager à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que le passager n'y consente ou que la loi ne l'exige. Le passager devrait comprendre que les lois en matière de sécurité de plusieurs pays exigent que tous les transporteurs donnent aux organismes de contrôle frontalier accès aux renseignements sur les passagers. De ce fait, tout renseignement que possède le transporteur à propos d'un passager et de ses arrangements de voyage peut être communiqué aux autorités appropriées de tout pays figurant dans l'itinéraire du passager.

Les renseignements du passager sont conservés tant et aussi longtemps qu'ils sont nécessaires pour réaliser les fins auxquelles ils ont été recueillis ou que la loi l'exige. Après, les renseignements sont détruits, effacés ou dépersonnalisés.

(F) Exactitude

Les renseignements personnels seront aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.

Le transporteur fournira les moyens de veiller à ce qu'un passager puisse mettre à jour, au besoin, ses renseignements personnels.

(G) Mesures de sécurité

Les renseignements personnels seront protégés par le transporteur au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

(H) Transparence

Le transporteur fera en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques relatives à la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à tout passager.

(I) Accès aux renseignements personnels

Un transporteur informera un passager qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui le concernent, de l'utilisation qui en est faite et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter. Il lui sera aussi possible de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et d'y faire apporter les corrections appropriées. Toute demande doit être envoyée aux coordonnées suivantes : dataprivacy@flyopenskies.com

Toutes les demandes seront traitées dans un délai maximal de 14 jours.

(J) Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes

Un passager pourra présenter une demande de renseignements ou déposer une plainte auprès du transporteur concernant le respect de ce dernier de ses pratiques de gestion des renseignements personnels. Les demandes de renseignements ou les plaintes peuvent être envoyées à la ou aux personnes désignées qui sont responsables de veiller à ce que le transporteur respecte les principes à l'adresse suivante : dataprivacy@flyopenskies.com

Partie II



Gurms / Creative Commons

Avant le départ

Partie II – Avant le départ

Règle 10 : Application des prix et des frais

(A) Généralités

Les prix applicables sont ceux qui sont publiés par le transporteur ou en son nom. Si les prix ne sont pas publiés, ils seront établis conformément au tarif du transporteur.

Les prix et les frais s'appliqueront seulement au transport aérien entre les points indiqués sur le billet. Les dispositions relatives aux services de transfert par voie terrestre, à moins d'indication contraire à la règle 85, Services de transfert par voie terrestre, seront prises par le passager, à ses frais, et ne sont pas assujetties aux modalités du présent tarif.

Les prix et les frais ne sont pas publiés publiquement et ne seront pas accessibles par les GDS.

(B) Prix en vigueur

1. Sous réserve des exigences gouvernementales et du présent tarif :

- (a) Applicable au transport au Canada ou en partance du Canada ou des États-Unis pour le transport entre le Canada et les États-Unis :

Le prix applicable est le prix en vigueur à la date à laquelle le billet est émis.

En cas d'augmentation du prix et des frais ou de conditions de transport plus restrictives entre la date d'émission du billet et la date du vol, aucun coût supplémentaire ne sera exigé et aucune condition plus restrictive ne sera imposée à l'égard du transport (y compris celui des bagages), sous réserve de ce qui suit :

- (i) Le billet est émis et la réservation est confirmée pour un vol en partance du Canada ou des États-Unis, selon le prix et les frais applicables à la date d'émission du billet pour la date de départ;
- (ii) La réservation confirmée du billet n'est pas modifiée à la demande du passager. Si le passager demande une modification de la réservation du billet, il devra alors payer la différence de prix ou être assujetti à des conditions plus restrictives imposées à la suite de la modification;
- (iii) La vente est conclue au Canada ou aux États-Unis et le billet est aussi émis dans l'un de ces deux pays.

Si, une fois que le billet a été émis, une baisse du prix et des frais applicables au transport prévu par le billet entre en vigueur, aucun remboursement du prix initial, en tout ou en partie, ne sera autorisé, à moins d'indication contraire dans la règle pertinente relative aux prix.

- (b) Applicable à tout autre transport non énoncé au paragraphe 1.(a) susmentionné :

Le prix applicable est le prix en vigueur au début du transport, tel qu'il est indiqué pour le premier tronçon de vol d'un billet.

Si, une fois que le billet a été émis, mais avant que toute partie de celui-ci n'ait été utilisée, une augmentation ou une baisse du prix ou des frais applicables au transport prévu par le billet entre en vigueur, le montant complet de la différence peut être perçu auprès du passager ou lui être remboursé, selon le cas.

Lorsque le montant perçu n'est pas le prix applicable, la différence sera payée par le passager ou, selon le cas, remboursée par le transporteur, conformément au présent tarif.

(C) Itinéraire

1. Sauf disposition contraire dans le tarif du transporteur, chaque prix s'applique uniquement au transport qui emprunte l'itinéraire précisé pour ce prix. S'il y a plus d'un itinéraire possible, le passager, avant que son billet soit émis, peut indiquer l'itinéraire qu'il préfère. Si aucun itinéraire n'est précisé, le transporteur peut déterminer celui-ci. (Voir la règle 50, Itinéraires)
2. Lorsqu'un prix est établi à partir du point d'origine jusqu'au point où commence le voyage de retour, et que ce prix est inférieur au prix du transport jusqu'à un point intermédiaire en cours de route, le prix exigé doit être accru, au moins, jusqu'au prix minimum applicable au transport à tout point intermédiaire dont le coût est plus élevé.

Exception : Pour le transport entre le Canada et les É.-U., le prix publié pour un itinéraire souhaité s'appliquera même s'il est supérieur ou inférieur à la combinaison des prix intermédiaires pour cet itinéraire.

(D) Taxes et frais

Tous les frais ou toutes les taxes imposées par le gouvernement ou un autre organisme responsable ou par l'exploitant d'un aéroport, s'appliquant à un passager ou découlant de l'utilisation par un passager de services ou d'installations, seront exigés en sus des prix et frais publiés et seront payés par le passager, sauf disposition contraire figurant au tarif du transporteur. (Voir la règle 15, Taxes)

(E) Devises des prix

1. Tous les prix et les frais sont exprimés en dollars canadiens lorsque le voyage commence au Canada.
2. Tous les prix et les frais, pour les voyages qui commencent à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, sont exprimés dans la monnaie locale du pays où commence le voyage, sauf si les règles de l'IATA prévoient l'établissement des prix dans une autre devise.

Règle 15 : Taxes

(A) Généralités

1. Les taxes imposées par les gouvernements sont payées par le passager, en sus du tarif publié ou construit.
2. Au moment de l'achat du billet, le transporteur donnera au passager des renseignements sur toutes les taxes indiquées sur le billet.
3. Les taxes seront indiquées séparément sur le billet.
4. 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.

Règle 20 : Modes de paiement

(A) Généralités

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

1. carte de crédit;
2. carte de débit bancaire

Paiement à bord de l'aéronef :

1. carte de crédit;
2. carte de débit bancaire

Règle 25 : Devises du paiement

(A) Généralités

1. Les dispositions relatives aux devises sont assujetties aux règlements gouvernementaux ainsi qu'aux règlements sur les devises applicables.
2. Lorsque le voyage commence au Canada, le paiement des billets sera fait en dollars canadiens, selon le prix en dollars canadiens, ou le prix équivalent dans d'autres monnaies, après conversion en monnaie canadienne, selon le cours acheteur des banques.
3. Lorsque le voyage commence à l'extérieur du Canada, mais que le paiement est fait au Canada, le prix publié dans une autre monnaie que le dollar canadien sera converti en monnaie canadienne, selon le cours acheteur des banques.

Règle 30 : Classes de service

		LEVEL	
		LV - Flylevel.com	
Distribution		LV - Flylevel.com	
Classe		Economique	Economique supérieure
Attributs	Bagage cabine	✓	✓
	Bagage enregistré	✗	✓ ①
	Repas	✗	✓
	Enregistrement prioritaire	✗	✓
	Embarquement prioritaire	✗	✓
	Choix du siège	✗	✗
	Modifications	€	€
	Remboursement	✗	✗

(A) Classe Economique supérieure ou classe W

1. La classe Economique supérieure sera située dans la partie de l'aéronef désignée ainsi par le transporteur.
2. Les sièges de la classe Economique supérieure peuvent être réservés en sélectionnant le tarif «LEVEL Premium Economy »

Se référer aux tableaux 1 et 2 en annexes concernant les suppléments de bagages, les frais de modifications et les conditions de remboursement.

3. Les passagers de la classe Economique supérieure recevront le service de la classe Economique supérieure :

Des sièges plus spacieux, avec près d'1 mètre d'espace entre chaque siège

Des prises électrique et USB sur chaque siège

Une couverture, un oreiller et une trousse de toilette LEVEL

Un écran 12 pouces et un casque antibruit

Un repas complet (entrée, plat, dessert), de boissons, ainsi qu'une collation avant l'arrivée

(B) Classe économique ou classe Y

1. La classe économique sera située dans la partie de l'aéronef désignée ainsi par le transporteur.
2. Les sièges de la classe Economique peuvent être réservés en sélectionnant le tarif «LEVEL Economy »

Se référer aux tableaux 1 et 2 en annexes concernant les suppléments de bagages, les frais de modifications et les conditions de remboursement.

3. Les passagers de la classe économique recevront le service classe économique.

Un espacement entre les sièges de 78cm

Un écran de télévision individuel de 22 cm

Règle 35 : Limites de capacité

(A) Généralités

1. La réservation d'une place sur un vol donné n'est valide qu'une fois que le transporteur a confirmé la disponibilité et l'attribution de la place et que le passager a payé le prix exigé et qu'un billet a été émis pour cette place.
2. Le transporteur peut limiter le nombre de passagers transportés, quel que soit le vol et le prix. Tous les prix ne sont pas nécessairement offerts pour tous les vols. Le nombre de places que le transporteur mettra à la disposition des passagers pour un vol donné est déterminé selon le bon jugement du transporteur quant au nombre total de passagers prévus pour chaque vol.

Règle 40 : Réservations

Remarque : Dans le cas d'un vol exploité en partage de codes, les règles applicables au transport du passager et de ses bagages sont celles du transporteur inscrit sur le billet du passager et non celles du transporteur qui exploite le vol.

(A) Généralités

1. Une réservation de place pour un vol donné est valide lorsqu'elle est entrée dans le système électronique de réservations du transporteur et que la disponibilité et l'attribution de la place sont confirmées par l'obtention d'un code ou d'un numéro de confirmation qui authentifie la réservation.
2. Le transporteur n'émettra un billet que si la réservation est valide. Sous réserve d'un paiement ou d'un autre arrangement satisfaisant, et de la conformité du passager à l'heure limite d'enregistrement énoncée au paragraphe (F) ci-après, un billet sera émis au passager par le transporteur ou son mandataire, confirmant que le passager détient une place pour le(s) vol(s) indiqué(s) sur le billet. Le billet ne s'appliquera qu'aux points précisés sur le billet et les coupons de vol présentés.
3. Le passager qui détient un billet ouvert inutilisé ou une partie de ce billet ou un bon pour services divers pour un vol de correspondance, ou qui souhaite changer la date de sa réservation, n'aura pas de traitement préférentiel pour l'obtention d'une nouvelle réservation.

(B) Attribution des places

1. Le transporteur ne garantit aucunement **l'attribution** de places particulières dans **l'aéronef**.

Présélection des places

2. Le passager peut présélectionner une place lorsqu'il fait une réservation. Toutefois, des frais seront exigés s'il s'agit d'une condition du tarif. Exception : les personnes ayant une déficience qui nécessitent une telle place pour répondre à un besoin lié à leur déficience ne paient pas de frais de présélection de place. Des frais de présélection de places s'appliqueront par passager et pour chaque direction de la manière suivante :
 - (a) Les frais applicables pour les voyages :
 - (i) entre le Canada et des points à l'étranger, voir l'annexe 1
 - (b) Les frais de présélection de place ne sont pas remboursables, sauf si :

- (i) le transporteur doit déplacer le passager de sa place présélectionnée et prépayée à cause d'un changement involontaire de l'horaire ou de l'aéroport ou pour des raisons opérationnelles ou de sécurité;

(C) Annulation des réservations

Le transporteur annulera les réservations d'un passager :

1. pour se conformer à un règlement du gouvernement ;
2. pour se conformer à une demande du gouvernement aux fins de transport d'urgence ;
3. pour un cas de force majeure;
4. pour défaut de conformité du passager aux exigences relatives à l'enregistrement énoncées au paragraphe (F) ci-après.

Si un transporteur annule les réservations d'un passager en raison de (C) 1., 2. ou 3. ci-dessus, le passager peut se prévaloir des dispositions prévues à la règle 100, Droits des voyageurs (selon les Droits des voyageurs aériens Canada).

(D) Responsabilité du passager

Le passager doit arriver à l'aéroport suffisamment à l'avance pour remplir les formalités gouvernementales, d'enregistrement, d'autorisation de sécurité et de départ, tout en respectant les délais énoncés au paragraphe (F) ci-après. Le départ ne sera pas retardé pour un passager arrivé trop tard pour remplir les formalités nécessaires avant l'heure de départ prévue. Le transporteur ne sera pas tenu responsable des pertes subies ou des frais engagés en raison de la non-conformité du passager avec la présente disposition.

(E) Défaut d'occuper la place

Si le passager n'occupe pas la place qui lui a été réservée, et que le transporteur n'est pas avisé de l'annulation de cette réservation avant le départ du vol, le transporteur annulera toutes les réservations de vol de continuation ou de retour détenues par ce passager et n'aura pas d'autre responsabilité que celle de rembourser le billet du passager conformément à la règle tarifaire applicable et à la règle 125(C), Remboursements volontaires.

(F) Délais d'enregistrement

Vols	Délai d'enregistrement recommandé*	Délai d'enregistrement et de dépôt des bagages**	Délai d'arrivée à la porte d'embarquement***
Internationaux	120 minutes	60 minutes	35 minutes

Remarque : Les passagers qui achètent un vol exploité en partage de codes sont avisés que les règles relatives aux réservations applicables sont celles du transporteur inscrit sur le billet et non celles du transporteur qui exploite le vol.

Remarque : Si certaines circonstances exigent qu'un passager s'enregistre ou se présente à la porte d'embarquement avant les délais indiqués ci-dessus, les transporteurs devraient énoncer de telles circonstances et les délais connexes (par exemple, afin de permettre plus de temps qui pourrait être nécessaire à la préparation et à l'embarquement d'une personne ayant une déficience qui utilise un fauteuil roulant électrique dans certains aéroports).

* Délai d'enregistrement recommandé : Pour assurer que le passager dispose de suffisamment de temps pour s'enregistrer, déposer ses bagages enregistrés et franchir le contrôle de sûreté, les tableaux ci-dessus indiquent combien de temps avant le départ du vol le passager devrait s'enregistrer. Par exemple, si le vol du passager en partance de Paris quitte à 16 h, le transporteur recommande que le passager s'enregistre à 14 h (120 minutes avant le vol).

** Délai d'enregistrement et de dépôt des bagages : Le passager doit s'être enregistré, avoir obtenu sa carte d'embarquement et avoir déposé tous ses bagages enregistrés au comptoir de dépôt de bagages dans les délais d'enregistrement précisés pour son vol. Par exemple, si le vol d'un passager à destination de Paris quitte à 7 h, le passager doit obligatoirement avoir complété son enregistrement et déposé tous ses bagages enregistrés au comptoir au plus tard à 6 h (60 minutes avant le vol).

*** Délai d'arrivée à la porte d'embarquement : Le passager doit arriver à la porte d'embarquement et être prêt à monter à bord avant la fin de ce délai. Par exemple, si le vol d'un passager entre Montréal et Paris quitte à 11 h, le passager doit se présenter à la porte d'embarquement au plus tard à 10 h 25 (35 minutes avant le vol).

Si le passager ne respecte pas l'un des délais indiqués au tableau ci-dessus, le transporteur peut réattribuer la place préréservée ou annuler la réservation, et il ne pourra peut-être pas transporter les bagages du passager. Le transporteur n'est pas responsable envers le passager des pertes subies ou des frais engagés en raison du défaut de ce dernier de se conformer à la présente disposition.

Remarque : Il est recommandé que le passager fournisse au transporteur ses coordonnées (adresse courriel ou numéros de téléphone) pour que le transporteur

puisse communiquer avec lui, si nécessaire, avant le départ ou à un point quelconque de l'itinéraire. Le transporteur a l'obligation de faire des efforts raisonnables pour informer ses passagers de tout retard ou changement à l'horaire. (Voir la règle 90(B)4.)

Règle 45 : Escales

(A) Généralités

Les escales seront autorisées sous réserve des conditions suivantes :

- (a) Les escales doivent être convenues à l'avance avec le transporteur et indiquées sur le billet.
- (b) Il se peut que des règles propres à un tarif particulier excluent les escales ou en limitent le nombre, ou que des frais supplémentaires s'appliquent aux escales selon le tarif acheté par le passager. Consulter la règle qui s'applique au tarif en question pour de plus amples renseignements.
- (c) Si le transport par voie terrestre constitue une partie du voyage, une escale sera estimée avoir eu lieu pour permettre ce transport.
- (d) Pour les voyages à destination/en partance du Canada: Il n'y a pas d'escale si le passager repart du point de correspondance à la date d'arrivée ou si le passager repart la journée suivante et dans les 24 heures de son arrivée au point de correspondance en l'absence d'un départ de correspondance prévu à la date d'arrivée.

Règle 50 : Itinéraires

(A) Application

1. Un prix s'applique uniquement au transport qui emprunte l'itinéraire précisé pour ce tarif.
2. L'itinéraire emprunté peut passer par n'importe quelle ville nommée dans la grille d'itinéraires, sous réserve des restrictions applicables.
3. L'itinéraire applicable, en tout ou en partie, peut donner lieu à un voyage sans escale.
4. Un ou plusieurs points intermédiaires sur l'itinéraire peuvent être omis.
5. Tous les itinéraires s'appliquent dans les deux directions, sous réserve des restrictions applicables.
6. Pour les itinéraires qui permettent de choisir le transporteur pour le transport entre les mêmes points, seulement un de ces transporteurs peut être utilisé.
7. Lorsqu'aucun transporteur n'est indiqué entre deux points, le transport est seulement assuré par OpenSkies
8. Si plus d'un itinéraire est associé à un même tarif, le passager peut préciser l'itinéraire avant l'émission du billet. Si aucun itinéraire n'est précisé par le passager, le transporteur peut déterminer celui-ci.

Règle 54 : Acceptation des bagages pour les voyages intercompagnies

Définitions

« Billet simple »

Un document qui permet de voyager du point d'origine à la destination. Il peut inclure des segments visés par des arrangements inter compagnies/ententes de partage de codes et des segments intra compagnies. Il peut inclure également des combinaisons de bout en bout (c.-à-d. des tarifs distincts qui peuvent être achetés séparément, mais combinés afin de former un seul prix).

« Code des compagnies aériennes »

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

« Convention intercompagnies »

Une entente conclue entre deux transporteurs aériens ou plus afin de coordonner le transport de passagers et de leurs bagages entre le vol assuré par un transporteur aérien et le vol assuré par un autre transporteur aérien (au point d'escale suivant).

« Destination finale »

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

« Itinéraire intercompagnies »

Tous les vols inclus sur un billet simple faisant participer de multiples transporteurs aériens. Seul le voyage sur un billet simple est assujéti à l'approche de l'Office pourvu qu'il comprenne le Canada comme destination finale indiquée sur le billet pour un voyage dont le point d'origine est le Canada.

« Page de résumé à la fin d'un achat en ligne »

Une page dans le site Web du transporteur qui résume les détails d'une transaction d'achat de billet juste après que le passager a accepté l'achat du billet du transporteur et a fait un paiement.

« Règles concernant les bagages »

Les conditions liées à l'acceptation des bagages, aux services relatifs au transport des bagages ainsi qu'aux franchises de bagages et à tous les frais connexes. Par exemple, les règles concernant les bagages peuvent porter sur les points suivants :

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

« Transporteur commercial »

Le transporteur aérien qui vend les vols en utilisant son code.

« Transporteur exploitant »

Le transporteur qui exploite le vol en question.

« Transporteur le plus important (TPI) »

Il désigne, selon des critères de l'IATA (résolution 302), pour chaque partie de l'itinéraire d'un passager où le bagage est enregistré à une nouvelle escale, le transporteur aérien qui effectue la part la plus importante de service. Pour les voyageurs régis par la résolution 302, les règles concernant les bagages du TPI

s'appliquent. Dans le cas des itinéraires complexes où figurent de multiples enregistrements de bagages, il peut y avoir plus d'un TPI, ce qui donne lieu à l'application de différentes règles concernant les bagages tout au long d'un itinéraire.

« Transporteur le plus important (TPI) – Résolution 302 de l'IATA, assujettie aux conditions prévues par l'Office »

Dans ce cas, le TPI est déterminé en appliquant la méthodologie de la résolution 302 de l'IATA, assujettie aux conditions prévues par l'Office. La réserve de l'Office contre la résolution prévoit qu'un seul ensemble de règles concernant les bagages peut s'appliquer à un itinéraire intercompagnies donné. La réserve de l'Office vise à permettre au transporteur principal d'utiliser la méthodologie du TPI pour déterminer le transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliqueront à un itinéraire international intercompagnies à destination ou en provenance du Canada, tout en renforçant le rôle des tarifs pour déterminer les règles de quel transporteur s'appliquent.

« Transporteur principal »

Il désigne le transporteur dont le code est indiqué sur le premier segment de vol du billet du passager au début de l'itinéraire intercompagnies apparaissant sur un billet simple dont l'origine ou la destination finale est située au Canada.

« Transporteur secondaire »

Tout transporteur, autre que le transporteur principal, indiqué sur le billet du passager qui lui fournit un service de transport intercompagnies.

« Transporteurs choisis »

Le transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliquent à l'itinéraire intercompagnies en entier.

« Transporteurs participants »

Ils désignent le transporteur principal et les transporteurs secondaires qui offrent au passager le voyage intercompagnies indiqué sur son billet.

« Voyage intercompagnies »

Un voyage faisant participer de multiples transporteurs aériens indiqués sur un billet simple acheté durant une transaction unique.

(A) Application

Cette règle s'applique tout au long de l'itinéraire intercompagnies apparaissant sur un billet simple dont l'origine ou la destination finale est un endroit au Canada.

Elle établit comment le transporteur détermine le transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire intercompagnies du passager.

(B) Généralités

Aux fins de l'acceptation des bagages pour les voyages intercompagnies :

- i. le transporteur dont le code est inscrit sur le premier segment de vol du billet intercompagnies du passager est le transporteur principal;
- ii. tout transporteur inscrit sur le billet du passager qui lui fournit un voyage intercompagnies est un transporteur participant.

(C) Détermination par le transporteur principal de la règle concernant les bagages

Bagages enregistrés

Le transporteur principal :

- a) choisit et applique ses propres règles concernant les bagages établies dans son tarif tout au long de l'itinéraire intercompagnies;

OU

- b) choisit le transporteur le plus important, tel qu'il est établi dans la résolution 302 de l'IATA, assujettie aux conditions prévues par l'Office des transports du Canada, afin que les règles concernant les bagages de ce transporteur, établies dans son tarif, s'appliquent tout au long de l'itinéraire intercompagnies.

Le transporteur mentionné en a) ou b) sera le transporteur choisi.

Bagages de cabine

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

(D) Application par un transporteur participant de la règle concernant les bagages

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

(E) Communication des règles concernant les bagages

Page de résumé à la fin d'un achat en ligne et communication sur les billets électroniques

1. Pour les dispositions des règles concernant les bagages relatives aux premier et deuxième bagages enregistrés et au bagage de cabine du passager (c.-à-d. la franchise de bagages « normalisée » du passager), lorsque le transporteur vend et émet un billet pour un itinéraire intercompagnies, il communique au passager sur une page de résumé à la fin de l'achat en ligne et sur l'itinéraire, le reçu et le billet électronique au moment de la vente du billet l'information sur les bagages pertinente à l'itinéraire établie au paragraphe 2. qui suit. L'information communiquée indique les règles concernant les bagages du transporteur choisi.
2. Le transporteur communique l'information suivante :
 - a) le nom du transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliquent;
 - b) la franchise de bagages accordée au passager et les frais applicables;
 - c) les limites relatives à la dimension et au poids des bagages, s'il y a lieu;
 - d) les conditions qui modifieraient les franchises et les frais de bagages normalisés s'appliquant à un passager (p. ex., statut de grand voyageur, enregistrement à l'avance, achat à l'avance de franchises de bagages avec une carte de crédit donnée) ou qui auraient une incidence sur ceux-ci;
 - e) l'existence de tout embargo pouvant s'appliquer à l'itinéraire du passager;
 - f) l'application des franchises et des frais de bagages (c.-à-d., s'ils s'appliquent une fois dans chaque direction ou s'ils s'appliquent à chaque point d'escale).
3. Le transporteur communique ces renseignements en format texte sur la confirmation du billet électronique du passager. Tous les renseignements sur les

frais qui sont fournis relativement aux bagages de cabine et aux premier et deuxième bagages enregistrés sont exprimés sous forme de frais particuliers (et non pas selon une gamme).

Communication sur le site Web

Le transporteur communique sur son site Web, à un endroit accessible et bien en vue, un résumé complet et détaillé de toutes ses règles concernant les bagages, y compris les renseignements suivants :

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

Règle 55 : Acceptation des bagages

(A) Application

Cette règle s'applique au transport des bagages intracompanie (une compagnie aérienne) et intercompagnies où le transporteur est choisi pour appliquer ses propres règles de bagages à l'ensemble de l'itinéraire intercompagnies.

(B) Conditions générales d'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés

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

1. Bagages enregistrés

- a) Lorsque le transporteur prend possession des bagages enregistrés du passager, il émet une étiquette d'identification pour chacun des bagages enregistrés. Une partie de l'étiquette est fixée à chaque pièce de bagage et l'autre partie est remise au passager.
- b) Les bagages enregistrés seront transportés à bord du même vol que celui du passager à moins qu'un retard ne le permette pas ou que le transporteur décide qu'il n'est pas pratique de procéder ainsi. En cas de retard, le transporteur prendra les mesures nécessaires pour informer le passager du statut de ses bagages, assurer le paiement des dépenses diverses du passager et lui fournir un nécessaire de toilette au besoin. De plus, il veillera à livrer les bagages au passager dès que possible à moins que des lois applicables n'exigent la présence du passager aux fins de dédouanement.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience.

Voir la règle 71(F).

2. Bagages non enregistrés (bagages de cabine)

- a) Les bagages non enregistrés doivent respecter les limites de poids et de dimensions (56cmx45cmx25cm) établies par le transporteur pour être acceptés à bord de l'aéronef.
- b) Les bagages non enregistrés doivent pouvoir être placés sous le siège directement devant le passager ou dans un compartiment fermé dans la cabine passagers de l'aéronef.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience.

Voir la règle 71(F).

- c) Les objets qui ne peuvent être transportés à titre de bagages enregistrés (comme des instruments de musique délicats), ne seront acceptés dans la cabine passagers de l'aéronef que si le transporteur en est informé à l'avance et qu'il a donné son accord. Voir conditions en annexe 3. Les passagers devraient communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour de plus amples renseignements sur les objets qui ne peuvent être transportés comme bagages enregistrés et qui seront seulement acceptés dans la cabine passagers de l'aéronef, avec l'accord préalable du transporteur.

(C) Franchise de bagages

Le passager a le droit d'emporter gratuitement un bagage de cabine non enregistré (56cmx45cmx25cm)

Remarque : Les passagers qui achètent un vol exploité en partage de codes sont avisés que les règles applicables au transport des bagages sont celles du transporteur inscrit sur le billet et non celles du transporteur qui exploite le vol.

- a) Si le nombre, le poids ou les dimensions des bagages enregistrés ou des bagages non enregistrés dépassent les limites établies, le passager devra payer les frais d'excédent indiqués en annexe 1

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience. Voir la règle 71(F).

- b) Le nom et les coordonnées du passager doivent être indiqués sur le bagage. Il est aussi recommandé que le nom et les coordonnées du passager soient indiqués à l'intérieur du bagage.

(D) Ramassage et livraison des bagages

1. Le passager a le droit de récupérer ses bagages rapidement.
2. Seul le passager qui a reçu une étiquette d'identification des bagages lorsque le transporteur a pris possession des bagages a le droit d'accepter les bagages livrés.
3. Si le passager qui réclame le bagage enregistré 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 de l'appartenance du bagage au passager en question avant de le lui remettre.

4. L'acceptation du bagage sans dépôt de plainte dans les délais énoncés à la règle 120(D) ou à la règle 121(C), par le passager en possession de l'étiquette d'identification est la preuve que le transporteur a livré le bagage en bon état et en conformité avec le présent tarif.

(E) Excédent de bagages

Le transporteur acceptera les bagages qui dépassent la limite de la franchise de bagages contre paiement des frais applicables. Les frais pour excédent de bagages doivent être payés avant le départ au comptoir d'enregistrement. Voir Annexe 1.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience. Voir la règle 71(F).

Remarque : Les passagers qui achètent un vol exploité en partage de codes sont avisés que les règles applicables au transport des bagages sont celles du transporteur inscrit sur le billet et non celles du transporteur qui exploite le vol.

(F) Déclaration d'une valeur excédentaire

Le passager peut, au moment où il s'enregistre pour un vol, déclarer une valeur qui excède les valeurs maximales applicables pour les bagages enregistrés, si la valeur du bagage est supérieure à 1.1331DTS et payer les frais supplémentaires au transporteur, au taux de 0,5 \$CAN pour chaque tranche de 100 \$CAN de frais supplémentaires jusqu'à un maximum de 6000 \$CAN ou équivalent.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience.

Voir la règle 71(F).

(G) Articles interdits à titre de bagages

Le transporteur refusera de transporter les articles suivants à titre de 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 interdits sont énumérés dans les Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et dans le Règlement sur les marchandises dangereuses de l'Association du transport aérien international (IATA).

3. Les articles qui ne devraient pas être transportés par voie aérienne, de l'avis du transporteur, en raison de leur poids, de leurs dimensions ou de leur nature, par exemple, articles fragiles ou denrées périssables.
4. Les animaux vivants sauf ceux qui sont prévus à la règle 75, Acceptation des animaux (animaux aidants et animaux de compagnie).
5. Les armes à feu et les munitions autres que pour la chasse ou le sport sont interdites à titre de bagages. Les armes à feu et les munitions pour la chasse ou le sport seront acceptées à titre de bagages enregistrés à condition que les armes à feu soient déchargées et convenablement emballées et que le dispositif de verrouillage soit enclenché. Le transport des munitions est assujéti aux règlements de l'OACI et de l'IATA mentionnés au paragraphe 2. ci-dessus.
6. Les armes comme les armes à feu, les épées, les couteaux et autres articles semblables d'époque peuvent être acceptés à titre de bagages enregistrés, selon le jugement du transporteur, s'ils sont emballés convenablement.
7. Le passager ne doit pas inclure dans les bagages enregistrés les articles suivants : articles fragiles ou denrées périssables, argent, bijoux, métaux précieux, argenterie, titres négociables, titres de placement, ou autre objet de valeur, documents commerciaux, échantillons, passeports et autres documents d'identification.

(H) Droit de refus de transport de bagages

1. Le transporteur qui découvre dans les bagages enregistrés un article interdit mentionné au paragraphe (G) susmentionné, et qui n'est pas averti à l'avance que le passager souhaite transporter un tel article dans ses bagages, refusera cet article.
2. Le transporteur refusera, à sa discrétion exclusive, de transporter tout bagage en raison de la nature, de la taille ou du poids de celui-ci.
3. 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.
4. Le transporteur refusera de transporter des bagages enregistrés qui, selon lui, ne sont pas emballés de façon convenable ou sécuritaire dans des valises ou des conteneurs appropriés.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience.

Voir la règle 71(F).

(I) Droit de fouille

Le transporteur peut demander au passager la permission de le fouiller, ainsi que les bagages de ce passager. Il peut fouiller les bagages du passager en l'absence de ce dernier. Le but d'une fouille est d'assurer la sûreté et la sécurité de l'aéronef et des passagers et de déterminer si les passagers sont en possession de bagages contenant des articles mentionnés au paragraphe (G) susmentionné ou d'armes ou de munitions qui n'ont pas été présentées au transporteur. Si un passager refuse la fouille, le transporteur peut refuser de transporter le passager ou ses bagages.

Partie III



Hyougushi / Creative Commons

À l'aéroport/durant le voyage

Partie III – À l'aéroport/durant le voyage

Règle 60 : Acceptation des enfants aux fins de transport

(A) Généralités

1. Les bébés et les enfants de moins de 12 ans, doivent être accompagnés, dans la même cabine, d'un passager âgé d'au moins 18 ans; Entre 12 et 13 ans le tarif adulte est applicable cependant l'enfant doit être accompagné d'un passager d'au moins 16 ans.
2. Les personnes auxquelles le soin des enfants et des bébés a été confié doivent être capables de s'acquitter de cette tâche.

Bébés

1. Les bébés de moins de deux ans à la date du voyage n'ont pas besoin de siège.
2. Pour les voyages au Canada ou entre le Canada et les États-Unis, les bébés de moins de deux ans n'ont pas besoin d'un billet.
3. Un seul bébé de moins de deux ans peut être assis sur les genoux du passager qui l'accompagne et qui est âgé d'au moins 18 ans.
4. 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 de retenue pour enfant approuvé (siège d'auto).
5. Le bébé de moins de deux ans à la date du départ, qui passe le cap de son deuxième anniversaire au cours d'une correspondance ou d'un retour, aura besoin d'un siège acheté au prix applicable pour le vol de correspondance ou de retour.
6. Le bébé de moins de deux ans qui occupe un siège doit être convenablement installé dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé par Transports Canada ou la Federal Aviation Administration (FAA) des États-Unis.

Enfants

1. Tous les enfants âgés de deux ans et plus doivent avoir un billet et se voir attribuer un siège.

2. Tous les enfants, âgés d'au moins 14 ans, peuvent voyager sans être ni accompagnés ni supervisés et ils paieront le prix applicable (tarif adulte).

(B) Acceptation des bébés et des enfants

Pour les vols internationaux en partance ou à destination du Canada

Âge	Accepté	Conditions
0 jours à 23 mois (bébé)	Oui	Le prix d'un billet pour un bébé s'élèvera à 45 CAD par enfant. Le passager adulte qui accompagne le bébé doit asseoir celui-ci sur ses genoux. Si un siège est souhaité pour le bébé, un billet doit être acheté pour celui-ci au prix applicable.
2 à 11 ans (enfant)	Oui	Ce passager est considéré comme un enfant aux fins du transport aérien et il paiera le tarif enfant applicable, soit 75% du tarif adulte, si disponible, lorsqu'il est accompagné d'un passager adulte qui détient un billet. L'utilisation d'un dispositif de retenue approuvé pour enfant est facultative pour les enfants âgés d'au moins deux ans.
12 à 13 ans	Oui	Ce passager est considéré comme un adulte aux fins du transport aérien et il paiera le prix applicable (tarif adulte). En outre, il doit être accompagné d'un passager d'un passager d'au moins 16 ans.
14 ans et plus	Oui	Ce passager est considéré comme un adulte aux fins du transport aérien et il paiera le prix applicable (tarif adulte). Ce passager peut voyager sans être ni accompagné ni supervisé.

Remarque : Les passagers qui achètent un vol exploité en partage de codes sont avisés que les règles relatives à l'acceptation des enfants aux fins de transport sont celles du transporteur indiqué sur le billet et non celles du transporteur qui exploite le vol.

(C) Documentation

1. Openskies peut exiger la présentation des documents suivants lorsque des enfants sont accompagnés par un adulte :
 - (a) des pièces d'identité telles que le passeport l'original de l'acte de naissance ou une pièce d'identité qui n'est pas délivré par le gouvernement (par exemple une carte d'étudiant).
 - (b) des documents établissant la garde légale;
 - (c) une lettre de consentement parental autorisant l'enfant à voyager;
 - (d) un certificat de décès si l'un de ses parents est décédé;
 - (e) tout autre document requis par le pays de destination.

(D) Mineurs non accompagnés

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

Règle 65 : Mineurs non accompagnés

Le transporteur n'accepte pas les mineurs non accompagnés

Règle 71 : Transport des personnes ayant une déficience – dispositions pour les aéronefs de 30 sièges passagers et plus

Les passagers qui achètent un vol exploité en partage de codes sont avisés que les règles applicables au transport des personnes ayant une déficience sont celles du transporteur indiqué sur le billet et non celles du transporteur qui exploite le vol.

(A) Acceptation de transport

Le transporteur fera tous les efforts afin de répondre aux besoins de la personne ayant une déficience et ne peut refuser le transport à la personne uniquement en raison de sa déficience. Dans l'éventualité d'un refus, le transporteur offrira une explication par écrit à la personne relativement au motif du refus.

(B) Acceptation de la déclaration d'autonomie

À l'exception des règles et des règlements applicables liés à la sécurité, le transporteur acceptera la détermination d'une personne ayant une déficience ou de son représentant selon laquelle la personne est autonome. Une fois informé qu'une personne est « autonome », le transporteur ne doit pas refuser le transport à la personne parce qu'elle n'est pas accompagnée par un préposé aux soins personnels ou parce que le transporteur croit qu'elle pourrait avoir besoin d'aide pour s'alimenter, utiliser les toilettes ou prendre des médicaments, soit des services qui ne sont pas normalement offerts par le transporteur.

Voir aussi la règle 105(A)6.(d), Refus de transport, État d'un passager, Autorisation médicale.

(C) Autorisation médicale

Le transporteur n'exigera pas automatiquement des personnes ayant une déficience une autorisation médicale comme condition de transport. Il peut exiger qu'une personne ayant une déficience obtienne une autorisation médicale s'il juge raisonnablement et de bonne foi que la sécurité ou le bien-être de cette personne, par rapport à des choses telles que l'assistance pour s'alimenter, utiliser les toilettes, ou celui des passagers est en jeu. Si un transporteur refuse de transporter un passager pour de telles raisons, il devra offrir une explication par écrit au moment du refus. Lorsqu'une autorisation médicale est requise, un transporteur peut évaluer la capacité de voyager d'une personne selon les renseignements ou les documents fournis par la personne ayant une déficience (comme une note du médecin ou du professionnel de la santé de la personne).

Voir aussi la règle 105(A)6.(d), Refus de transport, État d'un passager, Autorisation médicale.

(D) Préavis

Lorsqu'un passager demande un service énoncé dans la présente règle au moins 48 heures avant le départ, le transporteur fournira le service. Ce genre de demande devrait être présentée par le passager au moment de la réservation et le plus à l'avance possible. Si un passager demande un service moins de 48 heures avant le départ, le transporteur fera des efforts raisonnables pour fournir ce service.

(E) Assignation des sièges et restrictions

Lorsqu'une personne a signalé la nature de sa déficience, le transporteur doit l'informer des sièges disponibles qui sont les plus accessibles, puis établir avec elle une assignation appropriée.

Les passagers ayant une déficience ne peuvent pas occuper de sièges dans les rangées désignées comme issues de secours, et les règles et règlements applicables à cet égard doivent être respectés.

Les personnes ayant une déficience et leur accompagnateur, qui répondront aux besoins liés à la déficience des personnes, seront assis ensemble.

(F) Acceptation des aides à la mobilité

Le transporteur accepte comme bagages prioritaires, sans frais et en sus de la franchise de bagages enregistrés alloué, les articles suivants :

1. un fauteuil roulant électrique, un fauteuil automoteur ou un fauteuil roulant manuel à cadre rigide;
2. un fauteuil roulant manuel pliant;
3. une marchette, une canne, des béquilles ou des orthèses;
4. tout dispositif qui aide à communiquer; et
5. toute prothèse ou tout dispositif médical.

S'il y a suffisamment d'espace, le transporteur aérien doit permettre, sans frais, à la personne de ranger dans la cabine passagers durant le vol un fauteuil roulant manuel pliant et des aides à la mobilité de petite taille.

Le démontage ainsi que le remontage des aides à la mobilité est effectué par le transporteur sans frais.

Les fauteuils roulants et les aides à la mobilité sont les derniers articles à être placés dans la soute et les premiers articles sortis.

Remarque : Pour les dispositions sur les aides à la mobilité perdues ou endommagées ou dont la livraison est retardée, consulter la règle 120(B)4., Aides à la mobilité, ou la règle 121(B)4., Aides à la mobilité.

(G) Accès à un fauteuil roulant manuel

Le transporteur aérien permettra à la personne qui utilise un fauteuil roulant manuel de demeurer dans son fauteuil :

1. pour se rendre à la porte d'embarquement de son vol;
2. pour se déplacer entre l'aérogare et la porte de l'aéronef, lorsque les installations le permettent;
3. pour se déplacer entre l'aérogare et son siège passager, lorsqu'il y a suffisamment d'espace et que les installations le permettent.

(H) Acceptation des animaux aidants

Le transporteur acceptera de transporter, sans frais, un animal aidant qui accompagne une personne ayant une déficience, à condition que l'animal porte un harnais convenable et qu'il soit certifié par écrit qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants. Afin d'assurer le confort de tous les passagers, le personnel du transporteur déterminera, en consultation avec la personne ayant une déficience, où celle-ci et l'animal prendront place. Le transporteur attribuera à la personne un siège qui offre un espace suffisant pour elle-même et l'animal aidant. Le transporteur permettra également que l'animal aidant accompagne la personne à bord de l'aéronef et reste à ses pieds au siège passager. Si l'espace dans la rangée du siège passager est insuffisant, le transporteur permettra à l'animal aidant de rester dans un espace où la personne peut néanmoins exercer un contrôle sur lui.

Voir aussi la règle 75, Acceptation des animaux (animaux aidants et de compagnie). Pour les dispositions relatives aux limites de responsabilité touchant les animaux aidants, consulter la règle 120(B)4., Animaux aidants, ou la règle 121(B)4., Animaux aidants.

(I) Services à fournir aux personnes ayant une déficience

Le transporteur doit faire en sorte que des services soient fournis aux personnes ayant une déficience qui en font la demande au moins 48 heures avant le départ, et déployer des efforts raisonnables pour répondre aux demandes en cas de non-respect du délai prévu. Les services à fournir sur demande doivent comprendre les suivants :

1. assistance durant l'enregistrement au comptoir des billets;
2. assistance pour se rendre à l'aire d'embarquement;
3. assistance à l'embarquement et au débarquement;
4. assistance pour ranger et récupérer les bagages de cabine et récupérer les bagages enregistrés;
5. assistance pour permettre à la personne de se déplacer entre son siège et la toilette de l'aéronef;
6. assistance pour se rendre à l'aire ouverte au public ou, dans certains cas, pour rejoindre un représentant d'un autre transporteur;
7. transfert de la personne de sa propre aide à la mobilité à celle fournie par le transporteur;
8. transfert de la personne d'une aide à la mobilité à son siège passager;
9. assistance limitée durant les repas, comme ouvrir des emballages, identifier des articles et couper les gros aliments;
10. s'enquérir périodiquement en cours de vol des besoins de la personne;
11. indication individuelle aux passagers ayant une déficience et à leur accompagnateur des procédures d'urgence et du plan de la cabine.

(J) Embarquement et débarquement

Si une personne ayant une déficience demande de l'assistance pour embarquer ou prendre place à bord de l'aéronef ou pour ranger ses bagages de cabine, un transporteur aérien permettra à cette personne, sur demande, de monter à bord de l'aéronef avant les autres passagers si le temps le permet. Le transporteur aérien peut également exiger, même en l'absence d'une demande, que la personne monte à bord de l'aéronef avant les autres passagers afin d'allouer suffisamment de temps au transporteur pour fournir l'assistance demandée.

(K) Communication et confirmation de l'information

Les annonces aux passagers concernant les escales, les retards, les changements d'horaire, les correspondances, les services de bord et la récupération des bagages doivent être faites à la fois visuellement, verbalement ou par écrit aux personnes ayant une déficience qui demandent un tel service.

Le transporteur remettra une confirmation écrite des services qu'il fournira à ces personnes.

La modification indiquant que le préembarquement peut avoir lieu sur demande de la personne ayant une déficience ou dans le cadre d'une exigence des transporteurs.

Règle 75 : Acceptation des animaux (animaux aidants et animaux de compagnie)

Remarque : Les passagers qui achètent un vol exploité en partage de codes seront avisés que les règles qui s'appliquent à l'acceptation des animaux aux fins de transport sont celles du transporteur indiqué sur le billet et non celles du transporteur qui exploite le vol.

Le transporteur acceptera de transporter des animaux sous réserve des conditions suivantes :

(A) Généralités

1. Le transporteur n'accepte pas de transporter des animaux.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux animaux aidants qui accompagnent des personnes ayant une déficience ou aux animaux de recherche et de sauvetage accompagnés par leur maître.

(B) Animaux aidants

L'animal aidant d'une personne ayant une déficience sera autorisé à accompagner celle-ci en cabine à condition qu'un certificat ait été émis par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants attestant qu'il a été dressé par cet organisme. L'animal doit rester aux pieds du passager.

1. Le transporteur acceptera de transporter, sans frais, l'animal aidant d'une personne ayant une déficience. Cette personne aura droit à la pleine franchise de bagages.
2. Le transporteur déterminera, en consultation avec la personne ayant une déficience, où celle-ci et l'animal prendront place pour avoir suffisamment d'espace.

Voir aussi la règle 120(B)4., Animaux aidants ou la règle 121(B)4., Animaux aidants.

(C) Chiens de recherche et de sauvetage

Les chiens de recherche et de sauvetage qui portent un harnais convenable seront admis dans la cabine passagers de l'aéronef. L'animal doit rester aux pieds de son maître.

1. Le transporteur acceptera de transporter, sans frais, un chien de recherche et de sauvetage. Le maître qui transporte le chien de recherche et de sauvetage pendant qu'il est en service aura droit à la franchise de bagages normale.
2. Le transporteur déterminera, en consultation avec le maître du chien, où le maître et l'animal prendront place de façon à avoir suffisamment d'espace.

Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage, douanes et sécurité

(A) Généralités

1. Le passager est chargé d'obtenir tous les documents de voyage requis (passeports, visas, cartes de touriste, certificats de santé, ou autres pièces d'identité nécessaires), y compris tous les documents des enfants qui sont accompagnés par le passager.
2. Le passager est chargé 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 d'où il vient, qu'il traverse et où il souhaite se rendre, et de se conformer aux instructions des transporteurs concernés.
3. Le transporteur ne sera pas tenu responsable des conseils ou des renseignements fournis verbalement ou par écrit au passager, de bonne foi, à propos des documents de voyage nécessaires.
4. Le transporteur ne sera pas tenu responsable des conséquences subies par le passager qui a omis d'obtenir tous les documents de voyage requis ou de se conformer aux règlements, aux lois, aux ordonnances, aux demandes et aux exigences en matière de voyage des pays d'où il vient, qu'il traverse et où il souhaite se rendre.

(B) Documents de voyage

1. Avant le voyage, le passager doit être prêt à ce que le transporteur inspecte tous les documents de voyage exigés par les pays concernés.
2. Le transporteur aura le droit de faire des copies des documents de voyage présentés par le passager et de les conserver.
3. Tel qu'il est décrit à la règle 105, Refus de transport, le transporteur se réserve le droit de refuser le transport à tout passager qui ne présente pas les documents d'entrée, de sortie, de santé et tous les autres documents exigés au titre des lois, des règlements, des ordonnances, des demandes ou des exigences des pays où le passager souhaite se rendre, ou au passager dont les documents ne semblent pas en règle.

(C) Amendes et coûts de détention

1. Le passager remboursera au transporteur, sur demande, les amendes ou pénalités versées ou les dépenses encourues par celui-ci, parce que le passager

s'est vu refuser l'entrée dans un pays, ayant omis de se conformer aux lois, aux règlements, aux ordonnances ou aux exigences de ce pays ou ayant omis de produire les documents de voyage nécessaires.

2. Le transporteur ne remboursera pas au passager estimé interdit de territoire, au pays de transit ou de destination, le secteur utilisé, indépendamment du tarif acheté. Cependant, le passager aura droit à la valeur résiduelle pour les secteurs non utilisés de son billet. Le passager peut alors soit obtenir le remboursement de la valeur résiduelle ou appliquer cette somme à l'achat d'un autre billet.
3. Le passager doit payer au transporteur le prix de son transport à son point d'origine ou à un autre endroit parce qu'il est interdit de territoire au pays de transit ou de destination. Le transporteur appliquera au paiement de ce prix les sommes versées par le passager au transporteur pour la partie non utilisée du transport, ou les sommes appartenant au passager et que le transporteur a en sa possession.

(D) Inspection des douanes et de l'immigration

Au besoin, le passager doit être présent pour l'inspection de ses bagages par les douaniers ou d'autres représentants gouvernementaux.

Le transporteur ne sera pas tenu responsable des pertes ou des dommages subis par le passager durant une telle inspection ou qui découlent du défaut du passager de se conformer à cette exigence, si les bagages du passager n'ont pas été confiés au transporteur.

(E) Inspection de sécurité

Le passager doit se soumettre à tous les contrôles de sécurité nécessaires effectués par des représentants du gouvernement ou de l'aéroport ou par le personnel du transporteur.

Règle 85 : Services de transfert par voie terrestre

(A) Généralités

1. Le transporteur n'assurera, n'exploitera ni ne fournira de services de transfert par voie terrestre entre les aéroports, ou entre les aéroports et les centres-villes.
2. Les services de transfert par voie terrestre sont exécutés par des entrepreneurs indépendants qui ne sont ni ne seront considérés comme les mandataires ou les employés d'un transporteur.
3. Un employé, un mandataire ou un représentant du transporteur qui aide un passager à prendre des dispositions pour se prévaloir de services de transfert par voie terrestre ne tient pas le transporteur responsable des actes ou des omissions, le cas échéant, de l'entrepreneur indépendant.

Règle 90 : Irrégularités des horaires

(A) Application

La présente règle s'applique à tous les passagers, indépendamment du type de tarif de voyage sous réserve des lois applicables.

(B) Généralités

1. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages à l'heure prévue à l'horaire.
2. Les heures indiquées dans les horaires ou ailleurs sont approximatives et leur respect n'est pas garanti. Le transporteur ne sera pas tenu responsable des erreurs ou des omissions dans les horaires ou autres tableaux des heures. Aucun employé, mandataire ou représentant du transporteur n'est autorisé à lier le transporteur par un énoncé ou un tableau indiquant les dates ou les heures de départ ou d'arrivée ou de l'exploitation d'un vol.
3. Le transporteur n'offrira pas de garantie et ne sera pas tenu responsable des annulations ou des modifications des heures de vol qui figurent sur les billets des passagers en cas de force majeure. Cependant, dans le cas du transport international, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard des passagers. (Voir la règle 121(B)3.)
4. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour informer les passagers des retards et des changements à l'horaire et, dans la mesure du possible, des motifs de ces retards ou changements.
5. Il est toujours recommandé que le passager communique avec le transporteur par téléphone ou appareil électronique ou qu'il consulte le site Web du transporteur ou les tableaux d'affichage des aéroports pour vérifier l'état et l'heure de départ du vol.
6. En cas d'irrégularité des horaires, le transporteur aidera en priorité les personnes ayant une déficience et les mineurs non accompagnés.
7. Le transporteur dont le vol est affecté par une irrégularité des horaires prendra des dispositions pour transporter le passager jusqu'au point d'arrêt suivant indiqué sur son billet.

(C) Choix offerts au passager – Réacheminement ou remboursement

1. Étant donné qu'un passager a le droit d'être renseigné sur les heures de vol et les changements à l'horaire, le transporteur fera des efforts raisonnables pour informer les passagers des irrégularités des horaires et, dans la mesure du possible, du motif de ces irrégularités.
2. Dans le cas d'une irrégularité des horaires, qui relève de sa responsabilité, le transporteur offrira au passager les choix suivants :
 - (a) Transporter, dans un délai raisonnable, le passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, à bord d'un autre de ses aéronefs de passagers ou dans une différente classe de service dans laquelle des places sont disponibles, sans frais supplémentaires, quelle que soit la classe de service dans laquelle le passager devait voyager; ou
 - (b) Réacheminer, dans un délai raisonnable, le passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, en utilisant ses propres services de transport. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié ou la différente classe de service est plus élevé que le prix payé par le passager, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire du passager. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié correspond à une classe de service inférieure, un remboursement sera effectué pour la différence de prix. Le remboursement sera versé à l'acheteur du billet. Le mode de remboursement sera le même que celui du paiement du billet. Le remboursement sera fondé sur la valeur totale du billet; ou
 - (c) Réacheminer, dans un délai raisonnable, le passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, en utilisant les services de transport d'un autre transporteur aérien, y compris les transporteurs parties à un accord intercompagnies et ceux qui ne le sont pas. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié ou la différente classe de service est plus élevé que le prix payé par le passager, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire du passager. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié correspond à une classe de service inférieure, un remboursement sera effectué pour la différence de prix. Le remboursement sera versé à l'acheteur du billet. Le mode de remboursement sera le même que celui du paiement du billet. Le remboursement sera fondé sur la valeur totale du billet; ou
 - (d) Si le passager décide de ne plus voyager du fait que l'irrégularité des horaires lui a fait perdre la raison d'être de l'objectif du voyage, ou si le transporteur est incapable d'offrir dans un délai raisonnable le choix énoncé en (a)(b) ou (c) ci-dessus, le transporteur transportera le passager au point d'origine figurant sur le billet et lui remboursera le plein montant du billet, conformément à la règle 125(B)2.(a), Remboursements, Remboursements

involontaires, peu importe que le voyage ait commencé ou non, ou, sous réserve d'une entente avec le passager, lui remettra un bon de transport valide pour un voyage future dont la valeur correspond au prix du billet;

- (e) Autrement, si la solution de rechange au transport proposée par le transporteur ne satisfait pas le passager, le transporteur offrira un remboursement égal à la valeur du prix du billet et des frais payés. Ce remboursement sera versé à l'acheteur du billet. Le mode de remboursement sera le même que celui du paiement du billet. Le remboursement sera fondé sur la valeur totale du billet. *Voir la règle 125(B)2.(b), Remboursements, Remboursements involontaires, pour consulter toutes les conditions de remboursement.*

Rien dans ce qui précède ne limitera ou ne réduira le droit éventuel du passager de réclamer des dommages-intérêts, s'il y a lieu, en vertu de la convention applicable ou en vertu de la loi lorsque ni l'une ni l'autre des conventions ne s'applique.

Outre ce qui précède, le transporteur prendra toujours en considération les besoins du passager au cas par cas et tiendra compte de toutes les circonstances connues afin d'éviter ou d'atténuer les dommages causés par l'irrégularité des horaires qui relève de la responsabilité du transporteur.

3. Dans le cas d'une irrégularité des horaires qui ne relève pas de la responsabilité du transporteur (p. ex., un cas de force majeure), le transporteur fournira les options suivantes :
- (a) Le transporteur offrira au passager de lui trouver une place sur un autre de ses vols qui empruntent le même itinéraire que celui prévu initialement ou un itinéraire différent et qui se rend à la même destination que celle prévue initialement.
- (b) Si ces choix ne conviennent pas au passager, le transporteur offrira au passager de lui trouver une place sur un vol qui est exploité par un autre transporteur avec lequel un accord commercial a été conclu, sous réserve des places disponibles, et qui emprunte le même itinéraire que celui prévu initialement ou un itinéraire différent.
- (c) Si le prix de la solution de rechange au transport proposée par le transporteur est plus élevé, le passager ne paiera pas le coût supplémentaire.
- (d) Si le prix de la solution de rechange au transport proposée par le transporteur est moins élevé, l'acheteur du billet se verra rembourser le coût de celui-ci. Le mode de remboursement sera le même que celui du paiement du billet. Le remboursement sera fondé sur la valeur totale du billet. *Voir la règle 125(B)2c) et d), Remboursements, Remboursements involontaires, pour consulter toutes les conditions de remboursement.*

- (e) Si la solution de rechange au transport proposée par le transporteur ne satisfait pas le passager, la partie inutilisée du billet du passager lui sera remboursée. Ce remboursement sera versé à l'acheteur du billet. Le mode de remboursement sera le même que celui du paiement du billet. Le remboursement sera fondé sur la valeur totale du billet. *Voir la règle 125(B)2c) et d), Remboursements, Remboursements involontaires, pour consulter toutes les conditions de remboursement.*

(D) Droit à l'assistance

1. À moins d'indication contraire dans d'autres lois étrangères applicables, en plus des dispositions prévues dans cette règle, en cas d'irrégularités des horaires qui relèvent de la responsabilité du transporteur, le passager se fera offrir ce qui suit :
 - (a) Dans le cas d'une irrégularité des horaires qui dure plus de quatre heures, le transporteur offrira au passager un bon de repas.
 - (b) Dans le cas d'une irrégularité des horaires qui dure plus de huit heures ou se prolonge jusqu'au lendemain, le transporteur paiera une nuitée à l'hôtel et la navette aéroportuaire pour le passager. Le transporteur n'est pas obligé d'offrir une nuitée aux passagers se trouvant au premier aéroport de départ figurant sur le billet.
 - (c) Si les passagers sont déjà à bord de l'aéronef lorsqu'un retard survient, le transporteur offrira des consommations et des collations s'il est possible de le faire de manière sécuritaire, pratique et opportune. Si les circonstances le permettent, et avec l'autorisation du commandant de bord, le transporteur offrira aux passagers la possibilité de débarquer de l'aéronef jusqu'au moment du départ.

Règle 95 : Refus d'embarquement et surréservation

Remarque : Les passagers qui achètent un vol exploité en partage de codes sont avisés que les règles applicables au refus d'embarquement sont celles du transporteur indiqué sur le billet et non celles du transporteur qui exploite le vol.

Lorsque le transporteur est incapable d'offrir la place confirmée au préalable du fait qu'il y a plus de passagers détenant une réservation confirmée et un billet que de sièges disponibles sur un vol, le transporteur appliquera les dispositions de la présente règle, à moins d'indication contraire dans d'autres lois étrangères applicables.

(A) Application

1. La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet ou de tarif.
2. Un passager qui ne s'enregistre pas ou qui ne se présente pas à l'aire d'embarquement avant l'heure limite de la période d'enregistrement du transporteur ou de la période d'embarquement prévus par la règle 40(F), Délais d'enregistrement, ne recevra pas d'indemnisation pour le refus d'embarquement, verra ses réservations annulées, à la discrétion du transporteur, et sera assujéti aux conditions du tarif régissant son voyage.

(B) Demande de volontaires

En cas de refus d'embarquement en raison d'une surréservation, les dispositions suivantes s'appliqueront :

1. Le transporteur demandera publiquement aux passagers confirmés si certains d'entre eux sont prêts à céder leur place, en annonçant par la même occasion le type d'avantage auquel aurait droit un passager qui céderait volontairement sa place. Ce processus de demande se déroulera dans l'aire d'enregistrement ou d'embarquement. Le transporteur répétera cette demande jusqu'à ce qu'il trouve suffisamment de volontaires pour éviter que d'autres passagers se voient refuser involontairement l'embarquement, ou jusqu'à ce qu'il établisse qu'après avoir fait de son mieux, il n'a pas suffisamment de volontaires.
2. Lorsqu'un passager a cédé sa place sur une base volontaire, il ne se verra pas par la suite refuser involontairement l'embarquement à moins qu'il n'ait été informé d'une telle possibilité au moment de se porter volontaire. Lorsque le passager est informé de cette possibilité que l'embarquement lui soit à nouveau refusé, il sera également informé de toute indemnisation supplémentaire à laquelle il pourrait avoir droit.

3. Le passager qui cède volontairement sa place recevra du transporteur des avantages dont ils auront convenu. Les volontaires se verront offrir les options de changement d'itinéraire ou de remboursement énoncées aux paragraphes (D) 1., 2. et 3. de la présente règle en plus des avantages susmentionnés. De plus, on offrira au passager qui a volontairement cédé sa place les éléments suivants, sans frais de sa part :
 - (a) Un bon de repas, si le départ du transport acceptable pour le passager a lieu plus de 4 heures après l'heure de départ initiale du vol à bord duquel le passager s'est vu refuser l'embarquement.
 - (b) Une nuitée à l'hôtel et les transferts depuis et vers l'aéroport, si le départ du transport acceptable pour le passager a lieu plus de huit 8 heures après l'heure de départ initiale du vol à bord duquel le passager s'est vu refuser l'embarquement et comporte un séjour de nuit, à condition que le voyage du passager n'ait pas débuté à l'aéroport où est survenu le refus d'embarquement.
 - (c) Un appel téléphonique ou l'envoi d'un courriel ou d'une télécopie au point de destination du voyage.

(C) Priorités d'embarquement

Si le nombre de passagers volontaires est insuffisant, les autres passagers peuvent se voir involontairement refuser l'embarquement. Les passagers détenant une réservation confirmée et un billet seront autorisés à monter à bord dans l'ordre suivant, jusqu'à ce que tous les sièges disponibles soient occupés :

1. Les personnes ayant une déficience et leur accompagnateur ou animal aidant.
2. Les passagers voyageant pour cause de décès ou de maladie d'un membre de leur famille.
3. Les passagers à qui, de l'avis du transporteur, le défaut de voyager causerait de graves torts.
4. Les passagers détenant des billets de première classe, de classe affaires ou de classe économique.
5. Les passagers qui voyagent en groupe, y compris leur accompagnateur.
6. Tous les autres passagers détenant une réservation confirmée et un billet seront traités dans l'ordre où ils se sont présentés à l'enregistrement.

(D) Transport de passagers qui se voient refuser l'embarquement

Un passager a le droit de prendre le vol pour lequel il a acheté un billet. Le transporteur offrira à un passager qui s'est vu refuser l'embarquement, sur une base volontaire ou involontaire, les options suivantes :

1. Transporter, dans un délai raisonnable, le passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, à bord d'un autre de ses aéronefs de passagers ou dans une différente classe de service dans laquelle des places sont disponibles, sans frais supplémentaires, quelle que soit la classe de service dans laquelle le passager devait voyager; ou
2. Réacheminer, dans un délai raisonnable, le passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, en utilisant ses propres services de transport. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié ou la différente classe de service est plus élevé que le prix payé par le passager, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire du passager. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié correspond à une classe de service inférieure, un remboursement sera effectué pour la différence de prix. Le remboursement sera versé à l'acheteur du billet. Le mode de remboursement sera le même que celui du paiement du billet. Le remboursement sera fondé sur la valeur totale du billet; ou
3. Réacheminer, dans un délai raisonnable, le passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, en utilisant les services de transport d'un autre transporteur aérien, y compris les transporteurs parties à un accord intercompagnies et ceux qui ne le sont pas. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié ou la différente classe de service est plus élevé que le prix payé par le passager, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire du passager. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié correspond à une classe de service inférieure, un remboursement sera effectué pour la différence de prix. Le remboursement sera versé à l'acheteur du billet. Le mode de remboursement sera le même que celui du paiement du billet. Le remboursement sera fondé sur la valeur totale du billet; ou
4. Si le passager décide de ne plus voyager du fait qu'il s'est vu refuser l'embarquement, ce qui lui a fait perdre la raison d'être de l'objectif du voyage, ou si le transporteur est incapable d'offrir dans un délai raisonnable le choix énoncé en 1., 2. ou 3. ci-dessus, le transporteur transportera le passager au point d'origine figurant sur le billet et lui remboursera le plein montant du billet, conformément à la règle 125(B)2.(a), Remboursements, Remboursements involontaires, peu importe que le voyage ait commencé ou non, ou, sous réserve d'une entente avec le passager, lui remettra un bon de transport valide pour un voyage future dont la valeur correspond au prix du billet;
5. Autrement, si la solution de rechange au transport proposée par le transporteur ne satisfait pas le passager, le transporteur offrira un remboursement égal à la

valeur du prix du billet et des frais payés. Ce remboursement sera versé à l'acheteur du billet. Le mode de remboursement sera le même que celui du paiement du billet. Le remboursement sera fondé sur la valeur totale du billet. Voir la règle 125(B)2.(b), Remboursements, Remboursements involontaires, pour consulter toutes les conditions de remboursement.

Rien dans ce qui précède ne limitera ou ne réduira le droit éventuel du passager de réclamer des dommages-intérêts, s'il y a lieu, en vertu de la convention applicable ou en vertu de la loi lorsque ni l'une ni l'autre des conventions ne s'applique.

Outre ce qui précède, le transporteur prendra toujours en considération les besoins du passager au cas par cas et tiendra compte de toutes les circonstances connues afin d'éviter ou d'atténuer les dommages causés par l'irrégularité des horaires qui relève de la responsabilité du transporteur.

(E) Indemnisation des passagers qui se voient refuser involontairement l'embarquement

En plus de la prestation de transport, les dispositions suivantes s'appliquent à un passager qui se voit involontairement refuser l'embarquement.

1. Conditions de paiement

- (a) Un passager détenant une réservation confirmée et un billet doit s'être présenté pour le transport conformément au présent tarif, en ayant satisfait intégralement aux exigences applicables du transporteur en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement selon les délais et à l'emplacement énoncé dans la règle 40;
- (b) Le transporteur doit s'être trouvé dans l'impossibilité de transporter le passager à bord du vol pour lequel ce dernier détenait une réservation confirmée et un billet, et le vol est parti sans lui.

2. Un passager ne sera pas admissible à une indemnisation dans les situations suivantes :

- (a) Un passager qui s'enregistre après l'heure limite d'enregistrement du transporteur ou qui se présente à l'aire d'embarquement après l'heure limite d'embarquement du transporteur établie en vertu de la règle 40(F), Délais d'enregistrement, n'obtiendra par d'indemnisation d'embarquement, et ses réservations seront annulées conformément à la règle 105, Refus de transport.
- (b) Lorsqu'un vol pour lequel le passager détient une réservation confirmée et un billet est annulé.
- (c) Lorsque des places sur un vol sont réquisitionnées par une autorité gouvernementale ou médicale pour un transport d'urgence.

- (d) Si, pour des raisons opérationnelles ou de sécurité, indépendamment de la volonté du transporteur, on a remplacé l'aéronef par un autre aéronef de moindre capacité et que le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le remplacement ou qu'il a été dans l'impossibilité de prendre de telles mesures.

3. Montant de l'indemnisation pour un refus involontaire d'embarquement

Le transporteur versera aux passagers qui se font refuser involontairement d'embarquement une indemnisation aux montants suivants. Peu importe le tarif payé, les passagers ont droit à une indemnisation en espèces comme suit :

Transport international :

- Durée du retard : 0 à 4 heures
Indemnisation : 400 \$CAN
- Durée du retard : plus de 4 heures
Indemnisation : 800 \$CAN

Tous les montants seront versés en espèces ou en traite bancaire.

4. Droit à l'assistance

Sauf disposition contraire d'une autre loi étrangère applicable, un passager qui se voit refuser involontairement l'embarquement se fera offrir ce qui suit, sans frais de sa part :

- (a) Un bon de repas, si le départ du transport acceptable pour le passager a lieu plus de quatre (4) heures après l'heure de départ initiale du vol à bord duquel le passager s'est vu refuser l'embarquement.
- (b) Une nuitée à l'hôtel et les transferts depuis et vers l'aéroport, si le départ du transport acceptable pour le passager a lieu plus de 8 heures après l'heure de départ initiale du vol à bord duquel le passager s'est vu refuser l'embarquement et comporte un séjour de nuit, à condition que le voyage du passager n'ait pas débuté à cet aéroport.
- (c) Un appel téléphonique ou l'envoi d'un courriel ou d'une télécopie au point de destination du voyage.

5. Moment de l'offre d'indemnisation

- (a) Lorsqu'une indemnisation a été offerte et qu'elle est acceptée, le passager signera une acceptation de l'offre le jour et à l'endroit où le refus d'embarquement est survenu.

- (b) Si le départ du transport de remplacement a lieu avant que le passager puisse signer l'acceptation de l'offre, cette offre sera envoyée par courrier ou autre moyen dans les 24 heures suivant le moment du refus d'embarquement. De son côté, le passager signera cette acceptation et la retournera par courrier au transporteur.

Règle 100 : Droits des voyageurs (selon les droits des voyageurs aériens)

Les règles suivantes comprennent tous les principes des Droits des voyageurs aériens Canada :

1. la règle 55, Acceptation des bagages;
2. la règle 90, Irrégularités des horaires (retards, annulations et changements à l'horaire des vols, et substitution d'aéronef);
3. la règle 95, Refus d'embarquement et surréservation;
4. la règle 125, Remboursements.

Règle 105 : Refus de transport

(A) Refus de transport – Décision de faire descendre un passager

Le transporteur refusera d'embarquer un passager ou le fera descendre à un point quelconque pour l'une des raisons suivantes :

1. Demandes ou règlements gouvernementaux et force majeure

Chaque fois qu'il est nécessaire ou souhaitable de :

- (a) se conformer à un règlement gouvernemental,
- (b) se conformer à une demande du gouvernement aux fins de transport d'urgence, ou
- (c) donner suite à un cas fortuit ou de force majeure.

2. Fouille d'un passager ou perquisition de biens

Lorsqu'un passager refuse de se soumettre à une fouille ou à la perquisition de ses biens pour y chercher des explosifs ou encore une arme ou un article dissimulé, interdit, meurtrier ou dangereux.

3. Preuve d'identité ou d'âge

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

Applicable seulement aux voyages à partir du Canada :

Remarque : Le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en examinant le passager, en particulier son visage au complet, pour établir s'il semble avoir 18 ans ou plus.

Le transporteur est également tenu de contrôler chaque passager qui semble avoir 18 ans ou plus en examinant le passager, en particulier son visage au complet, pour le comparer à une pièce d'identité avec photo délivrée par un gouvernement, indiquant le nom du passager, sa date de naissance et son sexe.

4. Immigration ou autres considérations semblables

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

- (a) les documents de voyage de ce passager ne sont pas en ordre, ou
- (b) pour quelque raison que ce soit, l'embarquement à partir d'un pays, le transit par ce pays ou l'entrée dans celui-ci, ou le pays à partir duquel, par

lequel ou jusqu'auquel le passager souhaite être transporté serait illégal ou autrement non autorisé.

5. Défaut de se conformer aux règles et aux règlements du transporteur

Lorsque le passager fait défaut ou refuse de se conformer aux règles et aux règlements du transporteur comme il est énoncé dans le présent tarif.

6. État d'un passager

- (a) Lorsque les agissements ou l'inaction d'un passager prouvent au transporteur que l'état mental, intellectuel ou physique du passager est tel qu'il 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 :
- (i) le passager a un accompagnateur qui sera chargé de répondre aux besoins du passager 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;
 - (ii) le passager se conforme à la règle 71, Transport des personnes ayant une déficience.

Exception : (Transport depuis et vers le Canada, de même qu'à l'intérieur du Canada) Le transporteur acceptera la détermination de son autonomie par une personne ayant une déficience conformément à la règle 71, Transport des personnes ayant une déficience.

Remarque : Si le passager a un accompagnateur et qu'on refuse le transport au passager, le transport sera également refusé à l'accompagnateur et les deux quitteront l'aéronef ensemble.

- (b) Lorsque le passager a une maladie contagieuse.
- (c) Lorsque le passager dégage une odeur répugnante.

Autorisation médicale

- (d) Lorsque le transporteur juge, de bonne foi et en agissant de façon raisonnable, que l'état physique ou de santé d'un passager crée un risque ou un danger inhabituel pour lui-même, d'autres personnes (y compris des enfants à naître dans le cas d'une femme enceinte) ou des biens. Le transporteur peut exiger que le passager présente un certificat médical qui devrait être examiné par le médecin du transporteur comme condition de l'acceptation du passager pour de prochains voyages. Le transporteur peut refuser le transport à une personne qui présente un tel risque ou danger.

Remarque : Passagères enceintes :

- (i) Une femme enceinte avec une grossesse sans complications peut voyager sans certificat médical sur les vols du transporteur jusqu'à la 36ème semaine.
- (ii) Une femme enceinte qui a atteint ou dépassé la 36ème semaine de grossesse ou qui présente une grossesse à risque de complication doit présenter un certificat médical qui n'est pas antérieur de plus de 7 jours à la date de départ prévue. Le certificat doit indiquer que le médecin a examiné la patiente et qu'il conclut qu'elle est physiquement apte à voyager par avion, et préciser la date estimative d'accouchement.

7. Défaut d'être accompagné convenablement

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

Le transporteur acceptera cependant le passager accompagné lorsque ce passager semble avoir des problèmes de santé mentale et être sous la garde d'un établissement psychiatrique, ou qu'il est sous la garde d'un agent chargé de l'application de la loi ou autre autorité responsable, aux conditions suivantes :

- (a) l'autorité médicale certifiée par écrit que le passager qui a des problèmes de santé mentale et qui est accompagné peut-être transporté en toute sécurité;
- (b) seulement XX passager(s) accompagné(s) peut/peuvent être autorisé(s) à bord d'un vol;
- (c) la demande de transport doit être faite au moins 48 heures avant le départ prévu;
- (d) l'acceptation vaut uniquement pour un trajet réseau;
- (e) l'accompagnateur doit demeurer avec le passager en tout temps;
- (f) un passager sous la garde d'un agent chargé de l'application de la loi ou autre autorité responsable doit être menotté en tout temps.

(B) Comportement du passager – Refus de transporter – Comportement interdit et sanctions

1. Comportement interdit

Sans limiter le caractère général des dispositions qui précèdent, les énoncés suivants représentent des comportements interdits où il peut être nécessaire pour le transporteur, en faisant preuve de jugement raisonnable, de prendre des mesures afin d'assurer le confort ou la sécurité physique de la personne, des autres passagers (dans

l'avenir et à l'heure actuelle) ou des employés du transporteur, la sécurité de l'aéronef, l'exercice sans entraves des fonctions des membres d'équipage à bord de l'aéronef ou des opérations aériennes sécuritaires et adéquates.

- (a) La personne qui, de l'avis raisonnable d'un employé responsable du transporteur, a les facultés affaiblies par l'alcool ou la drogue (sauf un patient sous traitement médical).
- (b) La conduite de la personne, ou son état, est ou a été connu comme abusif, offensant, menaçant, intimidant, violent ou autrement désordonné, et, de l'avis raisonnable d'un employé responsable du transporteur, il est possible que ce passager perturbe le confort physique ou la sécurité des autres passagers ou des employés du transporteur, ou y porte gravement atteinte, entrave l'exécution des tâches d'un membre d'équipage ou compromette autrement l'exploitation sécuritaire et adéquate du vol.
- (c) La conduite de la personne comporte un risque ou un danger pour elle-même ou pour d'autres passagers (y compris les enfants à naître, dans le cas de passagères enceintes), ou pour les biens.
- (d) La personne fait défaut de se conformer aux directives du transporteur et de ses employés, y compris celle de cesser toute conduite interdite.
- (e) La personne est inapte ou réticente à demeurer assise dans son siège attribué, avec la ceinture de sécurité bouclée.
- (f) La personne fume ou tente de fumer dans l'aéronef.
- (g) La personne continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou autre appareil électronique à bord de l'aéronef après avoir été avisée de cesser cette utilisation par un membre d'équipage.
- (h) La personne est nu-pieds.
- (i) La personne est vêtue de façon non convenable.
- (j) La personne a en sa possession un article interdit ou une arme, dissimulée ou non. Toutefois, le transporteur transportera des agents chargés de l'application de la loi ou des membres des forces armées conformes aux qualifications et aux conditions prescrites par la réglementation gouvernementale.
- (k) La personne a opposé une résistance ou il serait raisonnable de croire qu'elle pourrait opposer une résistance aux agents d'escorte.

2. Réaction du transporteur à une conduite interdite

Lorsque, agissant de façon raisonnable, le transporteur décide qu'un passager a adopté une des conduites interdites décrites ci-dessus, il peut lui imposer toute combinaison des sanctions suivantes :

- (a) Faire descendre le passager à quelque point que ce soit.
- (b) Probation : Le transporteur peut indiquer que le passager doit répondre à certaines conditions de probation, comme l'obligation de ne pas adopter de conduite interdite, pour pouvoir fournir un transport à ce passager. Ces conditions de probation peuvent être imposées pour quelque durée que ce soit, qui, de l'avis raisonnable du transporteur, est nécessaire pour assurer que le passager s'abstienne de façon continue du comportement interdit.
- (c) Refus de transporter le passager : La durée du refus de transport peut aller d'une interdiction ponctuelle à une interdiction pour une plus longue période, établie à la discrétion raisonnable du transporteur en fonction des circonstances. La durée du refus de transport correspondra à la nature de la conduite interdite, jusqu'à ce que le transporteur soit convaincu que le passager ne constitue plus une menace à la sécurité des autres passagers et de l'équipage ou de l'aéronef, ou au confort des autres passagers et de l'équipage, ou à l'exécution des tâches de l'équipage à bord de l'aéronef, ou à l'exploitation adéquate et sécuritaire du vol.
- (d) La conduite suivante entraîne automatiquement un refus de transport qui peut aller jusqu'à l'interdiction à vie :
 - (i) La personne continue d'entraver l'exécution des tâches d'un membre d'équipage malgré des avertissements verbaux donnés par l'équipage afin qu'elle mette fin à cette conduite.
 - (ii) La personne blesse ou menace de façon crédible de blesser un membre d'équipage ou un autre passager.
 - (iii) La personne adopte une conduite qui exige un atterrissage imprévu ou l'usage de moyens de contention, comme des attaches ou des menottes.
 - (iv) La personne adopte de nouveau une conduite interdite après avoir reçu un avis de probation, comme il est mentionné en 2 ci-dessus.

Ces mesures sont sous toutes réserves des droits et des recours du transporteur, notamment ses droits de demander un redressement pour tout dommage découlant de la conduite interdite ou de toute autre disposition prévue dans le tarif du transporteur, y compris les redressements prévus dans le programme du transporteur pour les grands voyageurs, le dépôt d'accusations criminelles ou l'engagement de poursuites judiciaires.

(C) Recours du passager/limite de responsabilité

1. La responsabilité du transporteur dans les cas où il refuse de transporter un passager pour un vol particulier ou qu'il décide de faire descendre un passager en cours de route pour quelque raison que ce soit, précisée dans les paragraphes qui précèdent, se limite au remboursement de la partie inutilisée du

billet du passager, comme le prévoit la règle 125(B), Remboursements involontaires.

Nonobstant le paragraphe qui précède, les passagers et leurs bagages conservent tous les autres droits qui peuvent leur être conférés par le présent tarif ou autrement, et tous autres droits légaux qui peuvent être conférés à des passagers internationaux en vertu des conventions internationales (p. ex., [Convention de Varsovie](#), [Convention de Montréal](#)) et des traités connexes.

2. Une personne qui se voit refuser le transport pour un temps indéterminé, pouvant aller jusqu'à l'interdiction à vie, ou à qui un avis de probation a été signifié, peut présenter au transporteur, par écrit, les raisons pour lesquelles elle croit ne plus présenter une menace à la sécurité ou au confort des passagers ou de l'équipage, ou à la sécurité de l'aéronef. Ce document peut être envoyé à l'adresse fournie dans l'avis de refus de transport ou l'avis de probation.
3. Le transporteur répondra au passager dans un délai raisonnable lui permettant d'évaluer la nécessité ou non de maintenir l'interdiction ou la période de probation.

Règle 110 : Dépenses des passagers en route

(A) Généralités

1. Sous réserve des exceptions indiquées au paragraphe 2. ci-dessous, le prix payé pour un billet ne comprend pas le coût de quelconques dépenses qu'un passager peut engager en route.
2. Le transporteur paiera les dépenses d'un passager en route, pouvant inclure un séjour à l'hôtel, des frais de communications, des services de transport terrestre ou des repas autres que ceux servis à bord d'un aéronef, lorsque le vol du passager est retardé, ou lorsque le passager n'est pas en mesure de prendre immédiatement un vol de correspondance à un point de correspondance, de la façon décrite en (B) ci-dessous.

Règle 115 : Billetterie

(A) Généralités

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

(B) Validité pour le transport

1. Généralités : Un billet validé est valable pour le transport de l'aéroport de départ à l'aéroport de destination par le trajet figurant sur le billet et pour la classe de service pertinente, pour la période définie en 2. ci-dessous. Le passager sera accepté pour le transport à la date et sur les tronçons de vol pour lesquels une place a été réservée. Lorsqu'un billet est émis pour des tronçons de vol sans date (voir la règle 115(G) ci-dessous), une place sera réservée seulement lorsque le passager présentera une demande de réservation au transporteur. Le transporteur peut accepter une demande de réservation sous réserve des places disponibles; le lieu et la date d'émission sont alors indiqués sur le billet.
2. Période de validité : Habituellement, la période de validité sera de 1 année à compter de la date du début du transport au point d'origine désigné sur le billet initial, ou, si aucune partie du billet n'est utilisée de 1 année à compter de la date d'émission du billet initial. Certains tarifs peuvent cependant prévoir différentes périodes de validité. Dans un tel cas, les règles particulières du tarif ont préséance.

3. Calcul de la validité du billet : Dans le calcul de la validité du billet, soit les séjours minimum et maximum et toute autre période définie dans le billet, le premier jour à compter est le lendemain de la date du début du transport ou de l'émission du billet.
4. Expiration de la validité : Un billet expire à minuit du dernier jour de validité, à l'heure de l'endroit de son émission.

(C) Prolongation de la validité du billet

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

le transporteur, sans frais supplémentaires pour le passager, prolongera la validité du billet du passager jusqu'à ce que ce dernier puisse voyager sur le premier vol du transporteur comportant des places disponibles dans la classe de service couverte par le prix payé. La validité ne peut pas être prolongée plus de 30 jours.

2. Manque de places : Si un passager détenant un billet ne peut pas voyager durant la période de validité de son billet parce que le transporteur n'est pas en mesure de fournir une place, la validité du billet du passager sera prolongée jusqu'à ce que le passager puisse être accommodé à bord du premier vol du transporteur comportant des places disponibles dans la classe de service couverte par le prix payé.

(D) Dérogation à la disposition de séjour minimum/maximum

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

Si un passager détenant un billet à tarif spécial effectue son retour avant l'expiration du séjour minimum prescrit à cause du décès d'un membre de sa famille immédiate qui n'accompagne pas le passager, ce passager aura droit au remboursement des montants supplémentaires payés afin de retourner plus tôt

que prévu, à condition qu'il ait voyagé en classe économique. Le paiement d'un remboursement est cependant conditionnel à la présentation par le passager d'un certificat de décès confirmant que le décès du membre de la famille est survenu après le début du voyage.

(E) Surclassement (passage à un billet à tarif supérieur)

1. Avant le début du voyage, un passager peut passer à une classe de valeur supérieure pour voyager vers n'importe laquelle des destinations du transporteur partout dans le monde, à condition que le voyage soit conforme aux conditions énoncées en 3. ci-dessous.
2. Les pénalités et les frais supplémentaires ne s'appliquent pas à un surclassement conformément à la disposition 1. qui précède.
3. Le passager désirant un surclassement conforme à la disposition (1) qui précède peut l'obtenir à condition que :
 - (a) les exigences de billetterie et d'achat anticipé du nouveau tarif soient respectées,
 - (b) le voyage s'effectue via OpenSkies,
 - (c) les réservations soient faites dans la classe de service appropriée du nouveau tarif, et
 - (d) la différence de prix ait été payée.
4. Après le départ, le passager détenant un billet de retour, un billet de voyage circulaire ou un billet ouvert peut obtenir un surclassement du tarif total conformément aux règles du tarif payé.
5. Le tarif initial payé (y compris tous les frais supplémentaires) sera entièrement crédité au tarif pour le voyage surclassé.
6. Si le voyage au nouveau tarif est par la suite modifié ou annulé, le plus élevé des frais de l'achat initial ou du nouveau tarif sera imputé.

(F) Séquence des coupons

Les vols figurant sur le reçu d'itinéraire du passager et dans la base de données du transporteur doivent être pris dans la séquence depuis le lieu de départ figurant sur le billet du passager. Chaque coupon de vol sera accepté pour le transport dans la classe de service, à la date, et sur le vol pour lequel une place a été réservée.

(G) Billets ouverts

Si un billet ou un coupon de vol est émis sans place précise réservée sur un vol dans le système de réservations du transporteur, une place peut être réservée plus tard sous réserve des conditions de tarif du billet acheté et de la disponibilité de places sur le vol demandé.

(H) Non-transférabilité

Un billet n'est pas transférable.

Remarque : Le transporteur n'aura aucune responsabilité envers la personne nommée sur le billet si ce billet est présenté pour le transport ou pour un remboursement par une autre personne. Le transporteur refusera le transport à toute personne qui n'est pas celle nommée sur le billet.

(I) Pratiques interdites

Le transporteur interdit expressément la pratique connue sous le nom de :

Billetterie tangente : Le paiement d'un tarif à partir d'un point autre que le point d'origine réel du passager ou jusqu'à un point au-delà de sa destination réelle.

L'usage de cette pratique entraînera l'annulation de la réservation du passager, qui n'aura pas droit à un remboursement.

(J) Billet invalidé

Si le passager tente de contourner une modalité ou une condition de vente, ou si le transporteur établit que le passager a recours à une pratique interdite énoncée en (H) ci-dessus, le billet du passager deviendra invalide et le transporteur aura le droit :

- (a) d'annuler toute partie restante de l'itinéraire du passager;
- (b) de confisquer les coupons de vol inutilisés;
- (c) de refuser d'embarquer le passager ou d'enregistrer ses bagages;
- (d) de faire payer au passager la valeur véritable du billet, qui ne sera pas inférieure à la différence entre le prix effectivement payé et le prix du tarif le moins élevé pour l'itinéraire effectivement voyagé par le passager.

Partie IV



Après le voyage

ToastyKen / Creative Commons

Partie IV – Après le voyage

Règle 121 : Limites de responsabilité

S'applique au transport international en partance et à destination du Canada

(A) Transporteurs successifs

Un transport à fournir en vertu d'un billet unique ou d'un billet émis avec des billets complémentaires de plusieurs transporteurs successifs sera réputé viser une seule opération.

(B) Lois et dispositions applicables

Responsabilité en cas de mort ou de blessures subies par un passager

1. Le transporteur sera tenu responsable en vertu de [l'article 17 de la Convention de Varsovie](#) ou de la [Convention de Montréal](#), selon le cas, de dommages indemnisables en cas de mort ou de blessures subies par un passager, selon les modalités suivantes :
 - (a) Pour les dommages ne dépassant pas 113 100 droits de tirage spéciaux (DTS) par passager, le transporteur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité.
 - (b) Le transporteur n'est pas tenu responsable des dommages dans la mesure où ils dépassent 113 100 DTS par passager, s'il prouve :
 - (i) que le dommage n'est pas dû à la négligence ou à un autre acte ou une autre omission préjudiciable du transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires,
 - (ii) que ces dommages résultent uniquement de la négligence ou d'un autre acte ou d'une autre omission préjudiciable d'un tiers.
 - (c) Le transporteur se réserve le droit à toutes les autres défenses et limites à l'égard de telles réclamations disponibles en vertu de la [Convention de Varsovie](#) ou de la [Convention de Montréal](#), selon le cas, y compris, sans s'y limiter, la défense d'exonération de [l'article 21 de la Convention de Varsovie](#) et de [l'article 20 de la Convention de Montréal](#), le transporteur ne devant cependant pas évoquer [les articles 20 et 22\(1\) de la Convention de Varsovie](#) d'une manière non conforme aux paragraphes 1 et 2 de la présente.
 - (d) Relativement à des tiers, le transporteur se réserve tous les droits de recours contre une autre personne quelconque, y compris, sans s'y limiter, les droits de contribution et d'indemnisation.

- (e) Le transporteur convient que sous réserve des lois applicables, les dommages indemnifiables en vertu de telles réclamations peuvent être établis selon les lois du pays de domicile ou de résidence permanente du passager.
2. En cas de blessure ou de décès, le transporteur versera une avance lorsqu'il établit qu'une telle avance est nécessaire pour répondre aux besoins financiers immédiats d'un passager et eu égard au préjudice subi, selon les modalités suivantes :
- (a) À moins de différend sur l'identité de la personne à qui une avance sera versée, le transporteur paiera sans délai l'avance au passager, d'un montant déterminé par le transporteur à son entière discrétion. En cas de décès d'un passager, le montant de l'avance sera d'au moins 16 000 DTS, versé à un représentant du plus proche parent du passager admissible à une telle avance, tel que l'aura établi le transporteur à son entière discrétion.
- (b) Le transporteur versera l'avance à titre d'avance à l'égard de la responsabilité du transporteur en vertu de la [Convention de Varsovie](#) ou de la [Convention de Montréal](#), selon le cas. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité. Le montant d'une avance sera soustrait du montant de tout jugement ou règlement relatif à toute demande d'indemnisation au nom du passager.
- (c) Le transporteur, en versant une avance, ne renonce à aucune forme de droit, de défense ou de limite prévue par la [Convention de Varsovie](#) ou la [Convention de Montréal](#), selon le cas, à l'égard d'une quelconque réclamation, non plus que l'acceptation d'une avance ne représente une quelconque renonciation à une réclamation de la part de qui que ce soit.
- (d) Le transporteur, en versant une avance, conserve son droit de solliciter une contribution ou une indemnisation d'un tiers quelconque à l'égard d'un tel paiement, qui ne sera pas réputé constituer une contribution volontaire ou un paiement contractuel de la part du transporteur.
- (e) Le transporteur peut recouvrer une avance payée à une personne quelconque lorsqu'il est prouvé que le transporteur n'est pas responsable des dommages subis par le passager, lorsqu'il est prouvé que la personne n'était pas admissible au paiement, ou dans la mesure où il est prouvé que la personne ayant reçu l'avance a causé les dommages ou y a contribué.

Responsabilité à l'égard d'un retard subi par un passager

3. Le transporteur sera tenu responsable des dommages causés par un retard du transport aérien de passagers, selon les modalités suivantes :
- (a) Le transporteur ne sera pas tenu responsable s'il prouve que lui-même, ses préposés et ses mandataires ont pris toutes les mesures raisonnables

requis pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de prendre de telles mesures.

- (b) Les dommages causés par le retard sont assujettis aux modalités, aux limites et aux défenses énoncées dans la [Convention de Varsovie](#) et la [Convention de Montréal](#), selon le cas, en plus de toute limite ou défense reconnue par une cour qui a compétence sur une réclamation.
- (c) Le transporteur se réserve le droit à toutes les autres défenses et limites à l'égard de réclamations pour des dommages causés par un retard disponibles en vertu de la [Convention de Varsovie](#) ou de la [Convention de Montréal](#), selon le cas, y compris, sans s'y limiter, la défense d'exonération de [l'article 21 de la Convention de Varsovie](#) et de [l'article 20 de la Convention de Montréal](#). En vertu de la [Convention de Montréal](#), la responsabilité du transporteur à l'égard de dommages causés par un retard se limite à 4 694 DTS par passager. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas aux cas décrits à [l'article 25 de la Convention de Varsovie](#) ou à [l'article 22 \(5\) de la Convention de Montréal](#), selon le cas.

Responsabilité à l'égard de bagages enregistrés ou non qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard

4. La responsabilité du transporteur à l'égard de bagages enregistrés ou non qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard est énoncée dans les paragraphes suivants :
- (a) À l'exception des dispositions qui suivent, la responsabilité du transporteur à l'égard de bagages enregistrés ou non qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard s'établit à 1 131 DTS par passager en vertu de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon le cas. À moins de preuve à l'effet contraire de la part du passager :
 - (i) tous les bagages enregistrés par un passager seront réputés être la propriété de ce passager;
 - (ii) un bagage particulier, enregistré ou non, ne sera pas réputé être la propriété de plus d'une personne;
 - (iii) les bagages non enregistrés, y compris les articles personnels, seront réputés être la propriété du passager qui est en possession des bagages au moment de l'embarquement.
 - (b) Si, au moment du transfert des bagages enregistrés au transporteur, le passager fait une déclaration d'intérêt particulier et paie un supplément, le cas échéant, le transporteur sera tenu responsable de la destruction, de la perte, des dommages ou de la livraison en retard de ces bagages enregistrés jusqu'à concurrence du montant déclaré, à moins que le transporteur ne prouve que le montant déclaré est supérieur à l'intérêt effectif du passager à la destination. Le montant déclaré et la

responsabilité du transporteur ne peuvent dépasser le montant total de déclaration admissible en vertu des règlements du transporteur, y compris la limite énoncée à l'alinéa B(4)(a) de la présente. Dans le cas d'un transport assujéti à la [Convention de Varsovie](#), aucun supplément ne s'applique, à moins que le montant déclaré ne dépasse 19 DTS par kilogramme du poids total consigné des bagages enregistrés au moment où les bagages sont transférés au transporteur.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas à l'aide à la mobilité d'une personne ayant une déficience.

- (c) Pour les bagages non enregistrés, le transporteur est responsable dans la seule mesure où les dommages découlent d'une faute de sa part ou de la part de ses préposés ou mandataires.
- (d) Le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés, à la seule condition que l'événement qui a causé la destruction, la perte ou l'avarie s'est produit à bord de l'aéronef ou pendant toute période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés. Toutefois, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte de la qualité, de la nature ou du vice propres des bagages. De plus, la responsabilité du transporteur à l'égard de bagages détruits, perdus, endommagés ou en retard est assujéti aux modalités, aux limites et aux défenses énoncées dans la [Convention de Varsovie](#) et la [Convention de Montréal](#), selon le cas, en plus de toute limite ou défense reconnue par une cour qui a compétence sur une réclamation.
- (e) Le transporteur se réserve le droit à toutes les autres défenses et limites à l'égard de telles réclamations disponibles en vertu de la [Convention de Varsovie](#) et de la [Convention de Montréal](#), selon le cas, y compris, sans s'y limiter, la défense de [l'article 20 de la Convention de Varsovie](#) et de [l'article 19 de la Convention de Montréal](#), et la défense d'exonération de [l'article 21 de la Convention de Varsovie](#) et de [l'article 20 de la Convention de Montréal](#), le transporteur ne devant cependant pas évoquer [les articles 22\(2\) et \(3\) de la Convention de Varsovie](#) d'une manière non conforme au paragraphe 1 de la présente. 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.

Aides à la mobilité

Remarque : Nonobstant la responsabilité normale du transporteur énoncée dans la présente règle, la limite de responsabilité ne s'appliquera pas aux réclamations portant sur des aides à la mobilité perdues, endommagées ou livrées en retard, lorsque ces articles ont été acceptés à titre de bagages enregistrés ou autrement. Si une aide à la mobilité est perdue ou endommagée, l'indemnisation sera fondée sur le coût de réparation ou la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité.

Si une aide à la mobilité est perdue ou endommagée :

- (a) le transporteur fournira immédiatement et sans frais un remplacement temporaire convenable;
- (b) si une aide endommagée peut être réparée, en plus de (a) qui précède, le transporteur veillera, à ses frais, à faire réparer l'aide adéquatement et rapidement, et la retournera au passager dès que possible;
- (c) si une aide est endommagée et ne peut être réparée, ou est perdue et ne peut être localisée dans les 96 heures suivant l'arrivée du passager, le transporteur, en plus de (a) qui précède, remplacera l'aide par une aide identique à la satisfaction du passager, ou remboursera au passager le coût de remplacement de l'aide.

Animaux aidants

Si une faute ou une négligence du transporteur entraîne une blessure à un animal d'assistance ou son décès, le transporteur entreprendra de fournir, rapidement et à ses frais, des soins vétérinaires pour l'animal d'assistance ou son remplacement.

(C) Limites de temps pour les réclamations et les recours

En vertu de la [Convention de Varsovie](#) et de la [Convention de Montréal](#), selon le cas, un recours pour dommages doit être intenté dans un délai de 2 ans, et une plainte doit être présentée au transporteur dans un délai de 7 jours civils pour des dommages aux bagages, et dans un délai de 21 jours civils pour un retard de livraison des bagages. Pour les réclamations relatives aux bagages, le remboursement des dépenses sera fondé sur des preuves acceptables de réclamation.

(D) Avis

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

Avis aux passagers internationaux sur la responsabilité du transporteur

Les passagers dont le voyage compte une destination finale ou un arrêt dans un autre pays que celui de départ sont informés que les conventions connues sous les noms de [Convention de Montréal](#) ou [Convention de Varsovie](#) qui l'a précédée, incluant ses modifications, peuvent s'appliquer à l'ensemble du voyage, y compris toute partie de celui-ci effectuée dans un même pays. Pour ces passagers, la convention applicable, incluant les contrats spécifiques de transport liés à tout tarif applicable, régit et peut limiter la responsabilité du transporteur à l'égard de blessures subies par un passager ou de son décès, de bagages détruits, perdus ou endommagés, et de retards dans le transport des passagers et des bagages.

Pour les services fournis dans l'UE, le transporteur ajoutera l'avis suivant à celui qui précède :

Limites de responsabilité pour votre voyage sur un vol au moyen d'un billet émis par ce transporteur

1. Il n'y a pas de limites financières en cas de décès ou de blessures corporelles, et le transporteur peut payer une avance pour répondre aux besoins financiers immédiats de la personne ayant le droit de réclamer une indemnisation.
2. En ce qui concerne les bagages détruits, perdus, endommagés ou retardés, 1 131 DTS par passager dans la plupart des cas. Vous pouvez bénéficier d'une limite de responsabilité plus élevée pour des bagages perdus, endommagés ou retardés en effectuant au moment de l'enregistrement une déclaration spéciale de la valeur de vos bagages et en payant le supplément qui peut être exigé. Par ailleurs, si la valeur de vos bagages dépasse la limite pertinente de responsabilité, vous devriez les assurer intégralement avant le voyage.
3. Pour les préjudices occasionnés par le retard de votre voyage, 4 694 DTS par passager dans la plupart des cas.

Si votre voyage comporte des transports par d'autres transporteurs aériens, vous devriez communiquer avec eux pour vous renseigner sur leurs limites de responsabilité.

(E) Prépondérance de la loi

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.

(F) Modification et dérogation

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

(G) Transport gratuit

Tous les passagers transportés gratuitement par le transporteur seront assujettis à l'ensemble des dispositions de la présente règle et de toutes les autres règles pertinentes du présent tarif.

Règle 125 : Remboursements

(A) Généralités

1. Le passager doit présenter au transporteur ou à son mandataire autorisé les coupons de vol inutilisés d'un billet, un reçu/itinéraire, un numéro de dossier ou un numéro de réservation à titre de preuve satisfaisante que le passager détient des parties inutilisées d'un billet qui sont admissibles à un remboursement.
2. Si, au moment de l'achat du billet, l'acheteur désigne une autre personne à qui le remboursement devrait être versé, le remboursement sera versé à la personne ainsi désignée. À cette fin, le passager doit communiquer directement avec le transporteur.
3. Si le billet a été acheté par l'intermédiaire d'une agence, l'agence devra contacter le centre d'appel au numéro canadien suivant : +14384484400.
4. L'acceptation d'un remboursement par le passager libère le transporteur de toute autre responsabilité.
5. Dans toute situation où il convient d'effectuer un remboursement, le transporteur traitera les demandes en temps opportun et remboursera le prix selon la forme du paiement d'origine. Le transporteur traitera les demandes de remboursement dans un délai de 2 jours ouvrables pour les achats par carte de crédit et dans un délai de 2 jours ouvrables pour les opérations en espèces ou par chèque.

(B) Remboursements involontaires

1. Les remboursements involontaires ne sont assujettis à aucune des restrictions énoncées dans la règle pertinente du tarif.
2. Le montant du remboursement involontaire sera calculé comme suit :
 - (a) si, en raison d'une irrégularité des horaires qui relève de la responsabilité du transporteur ou d'un refus d'embarquement en vertu de la règle 90(C)2.(d), Irrégularités des horaires, et de la règle 95(D)4., Refus d'embarquement, le passager décide de ne plus voyager parce qu'il a perdu la raison d'être de l'objectif du voyage ou qu'une solution de rechange au transport n'a pu lui être offerte dans un délai raisonnable, le transporteur offrira un remboursement égal au montant du prix du billet et des frais payés, peu importe que le voyage ait commencé ou non;
 - (b) si, en raison d'une irrégularité des horaires qui relève de la responsabilité du transporteur ou d'un refus d'embarquement, en vertu de la règle 90(C)2.(d), Irrégularités des horaires, et de la règle 95(D)4., Refus

d'embarquement, le passager décide de ne plus voyager parce que la solution de rechange au transport qu'on lui a offerte ne le satisfait pas, le transporteur offrira un remboursement égal au montant du prix du billet et des frais payés;

- (c) si, en raison d'une irrégularité des horaires qui ne relève pas de la responsabilité du transporteur ou d'un refus de transport en vertu de la règle 90(C)3.(d) ou (e), Irrégularités des horaires, et de la règle 105(C)1., Refus de transport, aucune partie d'un billet n'a été utilisée, le montant du remboursement sera égal au montant du prix du billet et des frais payés; ou
 - (d) si, en raison d'une irrégularité des horaires qui ne relève pas de la responsabilité du transporteur ou d'un refus de transport en vertu de la règle 90(C)3.(d) ou (e), Irrégularités des horaires, et de la règle 105(C)1., Refus de transport, une partie du billet a été utilisée, le montant remboursé à l'acheteur sera le montant le plus généreux obtenu par l'application de l'une des méthodes suivantes :
 - (i) la différence entre le prix payé et le prix du transport utilisé ou à utiliser, ou
 - (ii) à condition que le point où le voyage s'est terminé se trouvait sur l'itinéraire du passager tel qu'il était indiqué sur le billet initial et que l'itinéraire n'ait pas changé, le remboursement correspondra à la différence entre le tarif aller s'appliquant au transport inutilisé depuis le point où le passager a terminé son voyage jusqu'à la destination ou au point d'escale suivant figurant au billet, ou au point où le transport doit être repris, moins le même taux d'escompte (s'il s'agit d'un voyage à tarif réduit) qui s'appliquait au tarif aller initial (y compris tous les frais). Si le passager voyageait avec un billet aller-retour ou de voyage circulaire, le montant du remboursement se calculerait avec le taux d'escompte du tarif de ce billet; ou
 - (iii) si le point où le passager a terminé son voyage ne figurait pas à l'itinéraire énoncé sur le billet, le montant du remboursement se calculera à partir du tarif pertinent le moins élevé de tout transporteur aérien offrant un service entre le point où le passager a terminé son voyage jusqu'à la destination ou au point d'escale suivant figurant au billet, ou au point où le transport doit être repris.
3. Le remboursement involontaire de billets doit s'effectuer dans la devise utilisée pour l'émission du billet et dans le pays où le billet a été acheté, dans la mesure du possible. Le passager peut cependant demander un remboursement en dollars canadiens ou dans la devise du pays où le remboursement involontaire est nécessaire, si un remboursement dans cette devise n'est pas interdit par la réglementation du contrôle des changes du gouvernement local.

(C) Remboursements volontaires

1. Les remboursements volontaires seront fondés sur le tarif en vigueur au moment de l'émission du billet, et le remboursement s'effectuera conformément à toute restriction prévue dans la règle du tarif applicable. Voir l'Annexe 2
2. Les remboursements volontaires ne seront effectués que par le transporteur qui a émis le billet initial ou son mandataire autorisé.
3. Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le remboursement sera au plein montant du prix payé, moins les frais d'annulation ou de service.
4. Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le prix payé et le prix s'appliquant au voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, moins les frais d'annulation ou de service.
5. Le remboursement volontaire de billets doit s'effectuer dans la devise utilisée pour l'émission du billet et dans le pays où le billet a été acheté, dans la mesure du possible. Le passager peut cependant demander un remboursement en dollars canadiens ou dans la devise du pays où le remboursement volontaire est demandé, si un remboursement dans cette devise n'est pas interdit par la réglementation du contrôle des changes du gouvernement local.

(D) Limite de temps pour demander un remboursement

1. Le passager peut demander un remboursement dans la limite de validité de son billet.

(E) Remboursement en cas de décès

Non applicable

(F) Service judiciaire

Non applicable

(G) Refus de remboursement

1. Le transporteur peut refuser de rembourser le billet du passager si le billet est présenté pour remboursement après l'expiration de sa période de validité.
2. Pour les billets relatifs à un voyage international, certains pays limitent la durée du séjour d'un passager qui ne détient pas de visa ou autre document gouvernemental officiel autorisant un séjour prolongé. Le remboursement de

coupons inutilisés pourrait donc alors être refusé, à moins que le passager puisse prouver qu'il a reçu une autorisation gouvernementale de rester au pays, ou qu'il quitte le pays en faisant appel à un autre transporteur ou à un autre moyen de transport.

ANNEXE 1 – SERVICES ANNEXES ET FRAIS ASSOCIES (\$ CAN)

1) RESERVATION D'UNE PLACE

Si non compris dans les conditions tarifaires du billet, le passager peut réserver le siège de son choix au tarif suivant :

Tous les prix indiqués sont par passager, par vol

Les sièges XL sont des sièges situés aux sorties de secours ou le premier rang de la section.

Si la réservation du siège est effectuée à l'aéroport, un surcoût de 38 CAN sera facturé en tant que frais de services sur les prix Web.

RESERVATION DE PLACE	RANG 1 à 16 Prix WEB (CAN)	RANG 17 à 31 Prix WEB (CAN)
HUBLLOT	30 – 68 \$CAN	15 – 38 \$CAN
COULOIR	38 – 76 \$CAN	15 – 45 \$CAN
MILIEU	22 – 60 \$CAN	12 – 30 \$CAN
XL HUBLLOT/COULOIR	98 – 113 \$CAN	98 – 113 \$CAN
XL MILIEU	90 – 105 \$CAN	90 – 105 \$CAN

2) BAGAGES

- a) **Bagage** en cabine: Tous les billets incluent dans leurs conditions tarifaires un bagage en cabine gratuit dont les dimensions ne doivent pas dépasser : 56cm x 45cm x 25cm.

Si le bagage en cabine dépasse la taille maximale autorisé, le passager devra enregistrer son bagage à l'aéroport et payer les frais d'enregistrement du bagage.

- b) Bagage enregistré

Le poids du bagage enregistré ne doit pas excéder 23kg. De 23 à 32kg , le passager devra payer un excédent bagage de 19 \$CAN par kilo.

La dimension totale du bagage ne doit pas dépasser 158cm. (Hauteur + largeur + longueur)

BAGAGE ENREGISTRE	LEVEL Economique	LEVEL Economique	LEVEL Economique supérieure
Dates de voyage	JAN- JUIN et SEPT-DEC	JUILLET/AOUT	JANVIER-DECEMBRE
Forfait compris	Pas de bagage inclus dans le prix du billet	Pas de bagage inclus dans le prix du billet	Un bagage enregistré
1er Bagage enregistré (Web)	59 -75 \$CAN	75 -89 \$CAN	Inclus
2nd Bagage enregistré (Web)	110 -125 \$CAN	119 -139 \$CAN	125 -139 \$CAN
3eme Bagage enregistré (Web)	110 -125 \$CAN	119 -139 \$CAN	125 -139 \$CAN
Excédent de bagage (>23kg) , par kilo	19 \$CAN	19 \$CAN	19 \$CAN

Les passagers achetant un bagage supplémentaire à l'aéroport devront payer des frais de services de 40 \$CAN en supplément des prix Web indiqués ci-dessus.

3) REPAS

Si non compris dans les conditions tarifaires du billet, le passager peut commander un repas pour 56 \$CAN jusqu'à 24h avant l'heure de départ du vol.

4) CONNEXION WIFI

Toute la flotte est connectée grâce à une technologie Wi-Fi dernier cri, disponible à partir de 15 \$CAN.

Les prix indiqués peuvent varier. Mise à jour du 30/05/2018

ANNEXE 2 – REMBOURSEMENTS, MODIFICATIONS DE LA RESERVATION

Les billets LEVEL en classe économique ou en classe économique supérieure ne sont pas remboursables.

Les modifications de la réservation sont autorisées en payant les frais suivants :

230\$CAN si la modification a lieu plus de 15 jours avant la date de départ prévue.

350\$CAN si la modification a lieu dans les 15 jours avant le départ.

Aucune modification ne sera acceptée en cas de no-show.

En cas d'annulation, les taxes seront remboursées au passager sur demande.

Les prix indiqués peuvent varier. Mise à jour du 30/05/2018

ANNEXE 3 – BAGAGES SPECIAUX

1. Sports d'hiver

Le passage peut emporter une paire de skis ou un monoski, une paire de bâtons, une paire d'après-ski et un casque, avec le paiement d'un supplément de 85 \$CAN. Ces éléments peuvent être répartis dans deux sacs d'un poids maximum de 23 kg. Entre 23 kg et 32 kg, des frais supplémentaires seront à acquitter à l'aéroport (19 \$CAN par kg)

Tout équipement de ski doit être immobilisé et protégé de façon adéquate dans un emballage approprié.

2. Golf

Le passage peut emporter jusqu'à 14 clubs de golf, 12 balles de golf et une paire de chaussures de golf, avec le paiement d'un supplément de 85 \$CAN. Ces éléments peuvent être répartis dans deux sacs d'un poids maximum de 23 kg. Entre 23 kg et 32 kg, des frais supplémentaires seront à acquitter à l'aéroport (19 \$CAN par kg).

3. Vélos

Le passager peut transporter un vélo monoplace (sans moteur) avec le paiement d'un supplément de 100 \$CAN. Entre 23 kg et 32 kg maximum, des frais supplémentaires seront à acquitter à l'aéroport (19 \$CAN par kg).

4. Planches de sports d'eau

Tous les éléments suivants peuvent être emportés avec le paiement d'un supplément de 85 \$CAN (par objet) :

- Planche de surf/kite/wave : un kite et/ou une planche ne dépassant pas les 3,5 m de long
- Body board/boogie board : une planche d'une taille maximum de 100 cm x 50 cm x 20 cm
- Planche à voile : une planche, un wishbone, une dérive, un mât et une voile, emballés ensemble

Entre 23 kg et 32 kg maximum, des frais supplémentaires seront à acquitter à l'aéroport (19 \$CAN par kg).

5. Autres sports d'eau

Tous les éléments suivants peuvent être emportés avec le paiement d'un supplément de 85 \$CAN (par objet) :

- Équipement de plongée : un conteneur/sac avec un masque, deux palmes, un détendeur, un gilet stabilisateur, un tuba, une ceinture lestée et une bouteille de plongée vide pour des raisons de sécurité (les bouteilles de plongée contenant de l'air sous pression ne peuvent pas être transportées)
- Équipement de pêche : maximum deux conteneurs, l'un contenant deux cannes à pêche, l'autre des bottes et de l'équipement de pêche.
- Canot pneumatique gonflable : un sac de transport avec un canot pneumatique (sans moteur), une paire de rames.
- Gilet de sauvetage/vêtement de flottaison individuel : un gilet gonflable + une bonbonne de 60 g de co2.

Entre 23 kg et 32 kg maximum, des frais supplémentaires seront à acquitter à l'aéroport (19 \$CAN par kg).

6. Instruments de musique

Comme bagage de cabine: les instruments de musique dont les dimensions n'excèdent pas 30 x 120 x 38 cm (dimensions d'une guitare standard) peuvent être transportés en cabine, comme seul bagage de cabine autorisé, en plus des effets personnels supplémentaires.

Comme bagage enregistré (paiement d'un supplément de 85 \$CAN) : les dimensions maximales autorisées pour l'enregistrement des instruments de musique, des amplificateurs et du matériel audio sont de 190 x 75 x 65 cm avec un poids maximum de 23 kg.

7. Armes à feu

Les armes seront systématiquement transportées en soute, car ce sont des biens dangereux, qu'ils soient utilisés pour la chasse ou pour le sport. Un supplément de 85 \$CAN devra être payé. Sont uniquement considérés comme équipements de chasse et de tir les éléments suivants :

- Carabines et fusils de chasse (armes à canon long): deux étuis ne contenant pas plus de deux carabines ou fusils de chasse. Pas plus de 5 kg de munitions par passager dans une ou plusieurs boîtes. Une mallette ou une mallette supplémentaire pour le matériel de tir sportif (combinaisons, gants, chaussures, tapis, trépieds, lunettes, roues, etc., et de petits outils ou pièces de rechange).

- Révolvers (armes de poing): deux malles pour révolvers, ne contenant pas plus de cinq révolvers. Pas plus de 5 kg de munitions par passager dans une ou plusieurs boîtes. Une mallette ou une mallette supplémentaire pour le matériel de tir sportif (combinaisons, gants, chaussures, tapis, trépieds, lunettes, roues, etc., et de petits outils ou pièces de rechange).

Conditions à remplir pour leur acceptation sur le vol: les armes à feu doivent être déchargées, démontées (excepté les carabines et fusils de chasse qui ne peuvent être démontés) et rangés dans un emballage adapté. Les munitions ne peuvent être transportées qu'en tant que bagage enregistré, être dûment étiquetées et identifiables et le transporteur doit en avoir connaissance. De plus, elles doivent être conditionnées dans une boîte en bois, en métal ou carton compressé pour les protéger des chocs et des mouvements excessifs. Les armes et munitions ne doivent pas être placées dans le même emballage. Les armes blanches et les objets tranchants doivent être rangés dans un emballage adapté.

Les prix indiqués peuvent varier. Mise à jour du 30/05/2018

OPENSKIES opérant pour la marque LEVEL - APPENDIX 4 - Tarifs pour la route PARIS MONTREAL

- 1 - Les tarifs LV ne sont pas accessibles par les GDS
- 2 - Les tarifs indiqués sont pour un aller simple uniquement (et hors taxes)
- 3 - La devise est celle du point de départ du vol
- 4 - Un aller-retour se contruit avec l'addition de deux aller-simples

5 - Saisons :

SEA2018	Basse	HIGH
PAR-YUL	20 AOUT - 7 NOV	1 JUILLET - 19 AOUT
YUL-PAR	27 AOUT - 7 NOV	1 JUILLET - 26 AOUT

SEA2019	LOW	HIGH
PAR-YUL	1 AVRIL - 30 JUIN /19 AOUT - 3 NOVEMBRE	1 JUILLET - 18 AOUT
YUL-PAR	1 AVRIL -30 JUIN /26 AOUT - 3 NOVEMBRE	1 JUILLET - 25 AOUT

Aller simple d'ORY a YUL

BASSE SAISON		
ECONOMY		
DESCRIPTION DU PRODUIT		
1. Ticket 2. Bagage a main seulement		
FlyLevel.com		
RBD	FBC	Fare
E0	E0L1L1	869 €
E1	E1L1L1	819 €
E2	E2L1L1	769 €
H0	H0L1L1	719 €
H1	H1L1L1	689 €
H2	H2L1L1	659 €
I0	I0L1L1	629 €
I1	I1L1L1	599 €
I2	I2L1L1	569 €
K0	K0L1L1	539 €
K1	K1L1L1	509 €
K2	K2L1L1	479 €
L0	L0L1L1	449 €
L1	L1L1L1	419 €
L2	L2L1L1	399 €
M0	M0L1L1	379 €
M1	M1L1L1	359 €
M2	M2L1L1	339 €
N0	N0L1L1	319 €
N1	N1L1L1	299 €
N2	N2L1L1	279 €
O0	O0L1L1	259 €
O1	O1L1L1	239 €
O2	O2L1L1	219 €
P0	P0L1L1	199 €
P1	P1L1L1	179 €
P2	P2L1L1	159 €
Q0	Q0L1L1	139 €
Q1	Q1L1L1	119 €
Q2	Q2L1L1	109 €
S0	S0L1L1	99 €
S1	S1L1L1	89 €
S2	S2L1L1	79 €
T0	T0L1L1	69 €
T1	T1L1L1	59 €
T2	T2L1L1	49 €

PREMIUM ECONOMY		
DESCRIPTION DU PRODUIT		
1. Ticket 2. Bagage a Main 3. Repas 4. Bagage enregistré (1x23kg)		
FlyLevel.com		
RBD	FBC	Fare
A0	A0L5L1	1,019 €
A1	A1L5L1	789 €
A2	A2L5L1	669 €
B0	B0L5L1	569 €
B1	B1L5L1	489 €
B2	B2L5L1	439 €
C0	C0L5L1	389 €
C1	C1L5L1	349 €
C2	C2L5L1	319 €

HAUTE SAISON		
ECONOMY		
DESCRIPTION DU PRODUIT		
1. Ticket 2. Bagage a main seulement		
FlyLevel.com		
RBD	FBC	Fare
E0	E0L1H1	999 €
E1	E1L1H1	939 €
E2	E2L1H1	889 €
H0	H0L1H1	839 €
H1	H1L1H1	789 €
H2	H2L1H1	739 €
I0	I0L1H1	689 €
I1	I1L1H1	659 €
I2	I2L1H1	629 €
K0	K0L1H1	599 €
K1	K1L1H1	569 €
K2	K2L1H1	539 €
L0	L0L1H1	509 €
L1	L1L1H1	479 €
L2	L2L1H1	459 €
M0	M0L1H1	439 €
M1	M1L1H1	419 €
M2	M2L1H1	399 €
N0	N0L1H1	379 €
N1	N1L1H1	359 €
N2	N2L1H1	339 €
O0	O0L1H1	319 €
O1	O1L1H1	299 €
O2	O2L1H1	279 €
P0	P0L1H1	259 €
P1	P1L1H1	239 €
P2	P2L1H1	219 €
Q0	Q0L1H1	199 €
Q1	Q1L1H1	179 €
Q2	Q2L1H1	169 €
S0	S0L1H1	159 €
S1	S1L1H1	149 €
S2	S2L1H1	139 €
T0	T0L1H1	129 €
T1	T1L1H1	119 €
T2	T2L1H1	109 €

PREMIUM ECONOMY		
DESCRIPTION DU PRODUIT		
1. Ticket 2. Bagage a Main 3. Repas 4. Bagage enregistré (1x23kg)		
FlyLevel.com		
RBD	FBC	Fare
A0	A0L5H1	1,149 €
A1	A1L5H1	869 €
A2	A2L5H1	719 €
B0	B0L5H1	619 €
B1	B1L5H1	559 €
B2	B2L5H1	509 €
C0	C0L5H1	459 €
C1	C1L5H1	419 €
C2	C2L5H1	379 €

Aller simple de YUL a ORY

BASSE SAISON		
ECONOMY		
DESCRIPTION DU PRODUIT		
1. Ticket 2. Bagage a main seulement		
FlyLevel.com		
RBD	FBC	Fare
E0	E0L1L12	\$1,390
E1	E1L1L12	\$1,310
E2	E2L1L12	\$1,230
H0	H0L1L12	\$1,150
H1	H1L1L12	\$1,102
H2	H2L1L12	\$1,054
I0	I0L1L12	\$1,006
I1	I1L1L12	\$958
I2	I2L1L12	\$910
K0	K0L1L12	\$862
K1	K1L1L12	\$814
K2	K2L1L12	\$766
L0	L0L1L12	\$718
L1	L1L1L12	\$670
L2	L2L1L12	\$638
M0	M0L1L12	\$606
M1	M1L1L12	\$574
M2	M2L1L12	\$542
N0	N0L1L12	\$510
N1	N1L1L12	\$478
N2	N2L1L12	\$446
O0	O0L1L12	\$414
O1	O1L1L12	\$382
O2	O2L1L12	\$350
P0	P0L1L12	\$318
P1	P1L1L12	\$286
P2	P2L1L12	\$254
Q0	Q0L1L12	\$222
Q1	Q1L1L12	\$190
Q2	Q2L1L12	\$174
S0	S0L1L12	\$158
S1	S1L1L12	\$142
S2	S2L1L12	\$126
T0	T0L1L12	\$110
T1	T1L1L12	\$94
T2	T2L1L12	\$78

PREMIUM ECONOMY		
DESCRIPTION DU PRODUIT		
1. Ticket 2. Bagage a Main 3. Repas 4. Bagage enregistré (1x23kg)		
FlyLevel.com		
RBD	FBC	Fare
A0	A0L5L2	\$1,630
A1	A1L5L2	\$1,262
A2	A2L5L2	\$1,070
B0	B0L5L2	\$910
B1	B1L5L2	\$782
B2	B2L5L2	\$702
C0	C0L5L2	\$622
C1	C1L5L2	\$558
C2	C2L5L2	\$510

\$ = CAD

HAUTE SAISON		
ECONOMY		
DESCRIPTION DU PRODUIT		
1. Ticket 2. Bagage a main seulement		
FlyLevel.com		
RBD	FBC	Fare
E0	E0L1H2	\$1,598
E1	E1L1H2	\$1,502
E2	E2L1H2	\$1,422
H0	H0L1H2	\$1,342
H1	H1L1H2	\$1,262
H2	H2L1H2	\$1,182
I0	I0L1H2	\$1,102
I1	I1L1H2	\$1,054
I2	I2L1H2	\$1,006
K0	K0L1H2	\$958
K1	K1L1H2	\$910
K2	K2L1H2	\$862
L0	L0L1H2	\$814
L1	L1L1H2	\$766
L2	L2L1H2	\$734
M0	M0L1H2	\$702
M1	M1L1H2	\$670
M2	M2L1H2	\$638
N0	N0L1H2	\$606
N1	N1L1H2	\$574
N2	N2L1H2	\$542
O0	O0L1H2	\$510
O1	O1L1H2	\$478
O2	O2L1H2	\$446
P0	P0L1H2	\$414
P1	P1L1H2	\$382
P2	P2L1H2	\$350
Q0	Q0L1H2	\$318
Q1	Q1L1H2	\$286
Q2	Q2L1H2	\$270
S0	S0L1H2	\$254
S1	S1L1H2	\$238
S2	S2L1H2	\$222
T0	T0L1H2	\$206
T1	T1L1H2	\$190
T2	T2L1H2	\$174

PREMIUM ECONOMY		
DESCRIPTION DU PRODUIT		
1. Ticket 2. Bagage a Main 3. Repas 4. Bagage enregistré (1x23kg)		
FlyLevel.com		
RBD	FBC	Fare
A0	A0L5H2	\$1,838
A1	A1L5H2	\$1,390
A2	A2L5H2	\$1,150
B0	B0L5H2	\$990
B1	B1L5H2	\$894
B2	B2L5H2	\$814
C0	C0L5H2	\$734
C1	C1L5H2	\$670
C2	C2L5H2	\$606