

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

DATE DE PUBLICATION	PUBLIÉ PAR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR
November 29, 2016	Mark Williams President Sunwing Airlines Inc. 27 Fasken Drive Toronto, Ontario M9W 1K6, Canada	November 30, 2016

TABLE DES MATIÈRES

EXPLICATION DES ABRÉVIATIONS, SIGNES DE RENVOI ET SYMBOLES	4
ARTICLE I – RÈGLES GÉNÉRALES	5
RÈGLE NO 1. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION	5
Définitions.....	5
Devise	9
Détermination de la distance des vols.....	9
APPLICATION DU TARIF	9
Application.....	9
Exigence d'un contrat d'affrètement ou d'un billet.....	10
Intégration du tarif au contrat d'affrètement.....	10
Conditions d'application.....	10
TAUX ET FRAIS – SERVICE INTÉRIEUR	11
Taux et frais pour le service intérieur.....	11
Modalités de paiement.....	11
Conditions d'annulation, de modification et de remboursement pour les passagers.....	11
CHARGEMENT	11
DOCUMENTS DE VOYAGE	13
Responsabilité du passager.....	13
Limites Relatives À La Capacité.....	13
Transport D'une Personne Ayant Un Handicap.....	13
Refus De Transporter.....	17
Acceptation Des Enfants Et Des Jeunes Passagers.....	21
Limitation De La Responsabilité À L'égard Des Passagers.....	24
Limitation De La Responsabilité À L'égard Des Bagages Et Marchandises.....	24
ARTICLE II – BILLETS	28
BILLETS.....	28
ARTICLE III – RÉSERVATIONS	29
Confirmation D'espace Réservé.....	29
Annulation Des Réservations.....	29
Responsabilités Relatives Aux Horaires Et À L'exécution Du Service.....	29
Droits Du Voyageur.....	34
ARTICLE IV – TARIFS ET ITINÉRAIRES	35
Application Des Tarifs Et Des Itinéraires.....	35
ARTICLE V – BAGAGES ET MARCHANDISES	37
Acceptation Des Bagages Et Des Marchandises.....	37
ARTICLE VI – REMBOURSEMENTS	40
Remboursements.....	40
Indemnité Pour Refus D'embarquement En Raison D'une Surréservation.....	40

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

EXPLICATION DES ABRÉVIATIONS, SIGNES DE RENVOI ET SYMBOLES

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

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

ARTICLE I – RÈGLES GÉNÉRALES**RÈGLE No 1. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION****1.1 Définitions**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bagages désigne les valises ou les articles et effets personnels du passager, nécessaires ou destinés à son habillement, son usage, son confort ou sa commodité au cours du voyage;

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

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

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

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

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

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

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

Transporteur désigne Sunwing Airlines Inc.;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Itinéraire-reçu désigne le document qui indique le nom des passagers visés, le vol, le numéro de vol, la classe du vol, les heures de vol, ainsi que l'origine et la destination du vol et qui est remis à un passager après le paiement des taux et des frais appropriés à l'égard de ce vol;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Irrégularité dans l'horaire désigne n'importe laquelle des irrégularités suivantes survenant le jour du départ, à l'exception des bouleversements causés par les perturbations de main-d'œuvre ou les grèves :

- (a) un vol devancé, selon la définition des présentes;
- (b) un retard dans l'heure de départ ou d'arrivée prévue du vol du transporteur, ce qui entraîne une correspondance manquée, ou
- (c) l'annulation d'un vol, l'omission d'une escale prévue ou tout retard ou arrêt dans les opérations de vol du transporteur, ou
- (d) une substitution d'équipement, ou
- (e) une modification à l'horaire nécessitant un changement d'itinéraire dont le passager n'a pas été avisé avant son arrivée à l'aéroport pour son enregistrement pour le vol d'origine;

DTS désigne les droits de tirage spéciaux créés par le Fonds monétaire international;

Arrêt volontaire désigne une escale délibérée d'un passager, convenue à l'avance par le transporteur, à un point entre le lieu de départ et le lieu de destination;

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

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

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

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

1.2 Devise

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

1.3 Détermination de la distance des vols

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

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

RÈGLE No 2. APPLICATION DU TARIF

2.1 Application

- (a) Le présent tarif s'applique au trafic et au transport de passagers, de marchandises et de chargements à bord d'aéronefs exploités par le transporteur à l'égard d'un service intérieur ou d'un service de fret.
- (b) Le présent tarif contient les conditions de transport et pratiques en vertu desquelles le transporteur transporte et accepte de transporter le trafic, lesquelles sont expressément acceptées par le passager dans la même mesure que si ces règles étaient incluses à titre de conditions dans le contrat de transport. Le transport est assujéti aux règles, aux tarifs et aux frais en vigueur à la date à laquelle le transport commence au point d'origine indiqué sur les billets.
- (c) Les références aux pages, aux règles, aux articles et aux notes sont en continu et comprennent les révisions, les suppléments et les rééditions.

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

- (d) Le transporteur sera responsable du transport seulement sur ses propres lignes. Lorsqu'un transporteur s'engage à émettre un billet, à enregistrer les bagages ou à prendre toute autre disposition pour le transport sur les lignes de tout autre transporteur (que ce transport se fasse ou non dans le cadre d'un service direct), ce transporteur agira uniquement à titre de mandataire pour le compte de l'autre transporteur et n'assumera aucune responsabilité pour les actes ou omissions de cet autre transporteur.
- (e) Aucun mandataire, employé ou représentant du transporteur n'a le pouvoir de modifier ou d'annuler quelque disposition que ce soit du présent tarif ou du contrat d'affrètement à moins d'une autorisation écrite d'un agent du transporteur.

2.2 Exigence d'un contrat d'affrètement ou d'un billet

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

2.3 Intégration du tarif au contrat d'affrètement

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

2.4 Conditions d'application

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

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

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

Les tarifs, les taux et les frais sont enregistrés auprès de l'ATPCO (Airline Tariff Publishing Company) dans le Tarif 526 (le « tarif ATPCO ») ou publiés sur le site Web du transporteur.

3.2 Modalités de paiement

Les modalités de paiement sont enregistrées dans le tarif ATPCO.

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

Les conditions d'annulation, de modification et de remboursement pour les passagers sont enregistrées dans le tarif ATPCO.

RÈGLE No 4. CHARGEMENT

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

- (a) Le transporteur a le droit, mais non l'obligation, d'inspecter le chargement s'il le juge nécessaire ou approprié, en avisant ou non l'expéditeur et avec ou sans son consentement. L'existence ou l'exercice de ce droit ne peut être interprété comme un accord, exprès ou implicite, par le transporteur de transporter un chargement qui serait autrement exclu conformément aux dispositions du présent tarif.
- (b) Le transporteur décline toute responsabilité relative aux dommages au chargement, quels qu'ils soient, découlant de l'exposition aux champs électromagnétiques, aux rayons X, aux rayons fluoroscopiques ou aux autres émissions de tout appareil de détection au cours d'une telle inspection.
- (c) Tous les chargements présentés pour le transport doivent être mis en caisse ou emballés autrement de façon convenable et leur poids, leur taille et leur nature doivent convenir au transport à bord de l'aéronef.
- (d) Les produits périssables doivent être correctement emballés par l'expéditeur afin de prévenir les dommages ou la détérioration pendant le vol. Le transporteur décline toute responsabilité relative à la perte, à l'endommagement, à la détérioration ou à la destruction des produits périssables, quelle que soit la cause, y compris la perte, l'endommagement, la détérioration ou la destruction résultant d'un retard au moment du départ ou en route sauf s'ils sont causés directement par la négligence ou l'inconduite volontaire du transporteur.

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

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

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

RÈGLE No 5. DOCUMENTS DE VOYAGE

5.1 Responsabilité du passager

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

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

RÈGLE No 6. LIMITES RELATIVES À LA CAPACITÉ

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

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

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

- (a) « **Ambulatoire** » désigne un passager capable de se déplacer dans la cabine de l'aéronef sans assistance.
- (b) « **Non ambulatoire** » désigne un passager incapable de se déplacer dans la cabine de l'aéronef sans assistance.
- (c) « **Autonome** » désigne un passager qui est indépendant, capable de subvenir à ses besoins pendant le vol et qui ne requiert aucune assistance particulière ou inhabituelle à bord au-delà de la gamme des services qui sont normalement offerts par le transporteur, à l'exception d'une aide à l'embarquement et au débarquement.
- (d) « **Non autonome** » désigne un passager qui n'est pas capable de subvenir à ses besoins pendant le vol et qui dépend donc d'un aidant.
- (e) « **Détermination de l'autonomie** » Le transporteur accepte l'évaluation d'une personne ayant un handicap quant à son autonomie.
- (f) « **Aidant (accompagnateur)** » désigne une personne capable d'offrir une assistance de nature personnelle (p. ex. : utiliser les toilettes, manger, prendre des médicaments) à un passager non autonome durant le vol.

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

- (g) « **Athlète en fauteuil roulant** » désigne une personne non ambulatoire dont le haut du corps et les bras sont suffisamment développés pour qu'elle soit capable de sortir de l'aéronef en cas d'urgence avec une aide minimale et qui fait partie d'une organisation sportive de bonne foi.
- (h) « **Animal aidant** » désigne un animal dont une personne ayant un handicap a besoin pour l'aider et qui fait l'objet d'un certificat attestant qu'il a été dressé à cette fin par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants et porte un harnais convenable selon les normes établies par l'organisme professionnel de dressage des animaux aidants.
- (ii) **Acceptation d'un passager ayant un handicap**
- (a) Le transporteur accepte l'évaluation d'une personne ayant un handicap quant à son autonomie. Si un passager a avisé un transporteur quant à son degré d'autonomie, le transporteur ne peut lui refuser le transport du fait que le passager n'est pas accompagné ou qu'il pourrait exiger une attention supplémentaire des employés du transporteur.
- (b) Le transporteur refusera de transporter, ou retirera de l'aéronef à tout moment, tout passager dont l'état physique ou mental est tel qu'il est incapable de prendre soin de lui-même sans aide à moins que :
- (i) le passager ne soit accompagné d'un aidant qui sera responsable de l'aider pendant le vol, et;
- (ii) le passager, grâce à l'aide de son accompagnateur, ne nécessitera pas une attention ou une aide déraisonnable de la part des employés du transporteur.

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

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

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

– Non ambulatoire/autonome	Non	Pas de limite
– Non ambulatoire/non autonome	Oui	Pas de limite

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

(iii) **Autorisation médicale**

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

(iv) **Restrictions de sièges**

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

(v) **Exigences relatives aux réservations/enregistrements**

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

(vi) **Acceptation des aides à la mobilité**

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

- (a) les cannes et les béquilles pourront être rangées dans la cabine passagers de l'aéronef;
- (b) les fauteuils roulants manuels et les déambulateurs;
- (c) les fauteuils roulants et les scooters électriques avec des piles étanches (dont les bornes sont débranchées et masquées) seront acceptés et transportés par le transporteur conformément aux réglementations concernant les matières dangereuses;
- (d) les fauteuils roulants et les scooters électriques avec des piles hydroélectriques non étanches ne seront pas acceptés sur les vols du transporteur;
- (e) les aides à la mobilité telles que, mais sans s'y limiter, les fauteuils roulants manuels et les déambulateurs;

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

- (f) si une aide à la mobilité est endommagée ou égarée, le transporteur s'efforcera de fournir immédiatement une aide de remplacement temporaire sans frais. S'il est possible de réparer l'équipement, le transporteur verra à sa réparation rapide et adéquate, à ses frais, et le remettra au passager dès que possible. S'il est impossible de réparer l'équipement, ou si celui-ci a été égaré et n'a pas été localisé dans les 96 heures suivant l'arrivée du passager, le transporteur pourra, à sa discrétion, le remplacer par un équipement identique qui satisfait les exigences du passager ou rembourser au passager les frais liés à l'achat d'un équipement de remplacement;

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

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

(vii) **Animaux aidant entraînés pour diriger les personnes aveugles ou sourdes**

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

(viii) **Services supplémentaires**

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

1. aide à l'enregistrement au comptoir d'enregistrement;
2. aide pour se rendre à l'aire d'embarquement;

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

3. aide à l'embarquement et au débarquement;
4. aide pour ranger et récupérer les bagages de cabine et récupérer les bagages enregistrés;
5. aide pour se rendre aux toilettes de l'aéronef et revenir à son siège;
6. aide pour se rendre à une aire publique ou, dans certains cas, auprès d'un représentant d'un autre transporteur;
7. aide pour transférer la personne de son aide à la mobilité à une aide à la mobilité fournie par le transporteur;
8. aide pour transférer la personne de son aide à la mobilité à son siège de passager;
9. aide limitée pour les repas, notamment pour ouvrir les emballages, reconnaître des articles et couper les portions;
10. vérification périodique durant le vol auprès de la personne handicapée concernant ses besoins; et
11. communication des directives aux passagers handicapés et à leurs accompagnateurs sur les procédures d'urgence et sur le plan de la cabine.

RÈGLE No 8. REFUS DE TRANSPORTER

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

- (i) une telle action est nécessaire pour se conformer à des lois nationales ou internationales; ou pour se conformer à toute demande du gouvernement pour le transport d'urgence dans le cadre d'une situation de défense nationale, ou dès qu'une telle action est nécessaire ou recommandée en raison de conditions météorologiques ou d'autres conditions hors du contrôle du transporteur (y compris, mais sans s'y limiter : une catastrophe naturelle, un cas de force majeure, une grève, une agitation civile, un embargo, une guerre, des hostilités ou des troubles publics) réelles, menacées ou rapportées; ou
- (ii) lorsque le passager refuse de respecter une demande de présentation d'une preuve d'identité; ou
- (iii) lorsqu'un passager doit traverser une frontière internationale, si :
 - (a) les documents de voyage du passager ne sont pas en règle; ou
 - (b) pour une raison quelconque, l'embarquement du passager depuis un pays donné, son transit par ce pays ou son entrée dans ce pays serait illégal; ou
 - (c) le passager ne respecte pas les règles et les règlements du transporteur ou refuse de s'y conformer; ou

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

- (d) le passager ne semble pas détenir de documents de voyage valides et peut chercher à entrer dans un pays dans lequel il a seulement un droit de transit ou pour lequel le passager n'a pas les documents de voyage nécessaires, si le passager détruit ses documents de voyage durant le vol ou refuse de les remettre aux membres de l'équipage, en échange d'un reçu, à leur demande; ou
- (iv) le transport du passager ou de ses bagages peut menacer la sécurité, la santé ou le confort des autres passagers ou des membres de l'équipage; ou
- (v) l'état mental ou physique du passager, y compris une intoxication par l'alcool ou des drogues (à l'exception d'un patient sous des soins appropriés), présente un danger ou un risque pour le passager, les autres passagers, les membres de l'équipage ou des biens; ou
- (vi) le comportement de la personne, ou son état, est ou a été connu pour être violent, offensant, menaçant, intimidant ou autrement inapproprié et, selon le jugement raisonnable d'un employé du transporteur, s'il est possible que cette personne puisse nuire ou porter atteinte de façon grave au confort physique ou à la sécurité des autres passagers ou des employés du transporteur, nuire à un membre de l'équipage dans l'exercice de ses fonctions à bord de l'aéronef du transporteur ou autrement compromettre les opérations en vol sécuritaires et adéquates; ou
- (vii) la personne ne respecte pas les directives du transporteur et de ses employés, y compris toute invitation à mettre fin à une conduite interdite; ou
- (viii) la personne n'est pas en mesure ou refuse de s'asseoir dans son siège et de boucler sa ceinture de sécurité; ou
- (ix) la personne fume ou tente de fumer à bord de l'aéronef; ou
- (x) la personne utilise ou continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou un appareil électronique à bord de l'aéronef après avoir été avisée de mettre fin à cette utilisation par un membre de l'équipage; ou
- (xi) la personne porte ou a dissimulé sur elle ou près d'elle des armes mortelles ou dangereuses, étant entendu cependant que le transporteur transportera les passagers répondant aux qualifications et aux conditions établies dans la réglementation appropriée; ou
- (xii) la personne est menottée et sous la garde du personnel d'application de la loi; ou
- (xiii) la personne résiste ou est soupçonnée raisonnablement de pouvoir résister aux escortes; ou

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

- (xiv) l'état physique ou mental du passager est tel qu'il est incapable de s'occuper de lui-même sans aide ou traitement médical en cours de route à moins que :
 - (a) le passager soit accompagné d'un aidant détenant un billet qui sera responsable de l'aider pendant le trajet; et que
 - (b) le passager, grâce à l'aide de son aidant, ne nécessitera pas une attention ou une aide déraisonnable de la part du personnel du transporteur; ou
- (xv) le passager semble avoir une maladie contagieuse évidente; ou a une odeur désagréable (par exemple, provenant d'une plaie suintante); ou
- (xvi) le passager s'est conduit de façon inappropriée sur un vol précédent, et le transporteur a des raisons de croire qu'une telle conduite pourrait se répéter; ou
- (xvii) le passager a refusé de se soumettre à un contrôle de sécurité; ou
- (xviii) le passager n'a pas payé le tarif, les taxes ou les frais applicables; ou
- (xix) le passager présente un billet qui a été acquis illégalement, qui a été acheté auprès d'une entité autre que le transporteur ou un agent autorisé ou qui a été signalé comme perdu ou volé, ou le passager ne peut prouver qu'il est bien la personne nommée sur le billet; ou
- (xx) le passager ne respecte pas les directives de sécurité du transporteur ou ses autres directives; ou
- (xxi) le passager résiste ou est soupçonné raisonnablement de pouvoir résister à son aidant; ou
- (xxii) le passager ne respecte pas les heures limites stipulées au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement conformément à la règle 15(5).

(B) Sanctions

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

- (i) Retrait du passager à tout point;
- (ii) Le transporteur peut décider que le passager doit respecter certaines conditions probatoires, notamment ne pas adopter un comportement interdit, afin que le transporteur puisse offrir le transport à ce passager. De telles conditions probatoires peuvent être imposées pendant toute période déterminée qui, dans l'exercice de la discrétion raisonnable du transporteur, est nécessaire pour assurer le respect du passager de l'interdiction de certains comportements; ou

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

(iii) Refuser de transporter le passager. La durée de ce refus de transport peut s'appliquer à un transport unique ou à un nombre déterminé multiple de transports pouvant aller jusqu'à une interdiction à vie illimitée. La durée de la période de refus sera à la discrétion raisonnable du transporteur et sera adaptée à la nature de la conduite interdite et cette période s'étendra jusqu'à ce que le transporteur soit convaincu que le passager ne constitue plus une menace à la sécurité des autres passagers, des membres de l'équipage ou de l'aéronef, au confort des autres passagers ou des membres de l'équipage, à l'exécution sans encombre des tâches des membres de l'équipage à bord ou à l'exécution sécuritaire et adéquate des opérations aériennes.

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

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

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

(E) Recours du passager et limitation de la responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

B. Siège des enfants de moins de 12 ans avec un parent ou un tuteur

1. Politique du transporteur

Conformément aux dispositions énoncées ci-dessous, le transporteur emploiera tous les efforts raisonnables afin de s'assurer que les enfants de 2 à 11 ans (un « enfant accompagné ») soient assis directement à côté, ou séparés uniquement par l'allée, d'au moins un de leurs parents ou tuteurs qui voyagent avec eux.

2. Au moment de la réservation

Moyennant des frais de 20 \$ l'aller par passager, la sélection des sièges est offerte au moment de la réservation pour chaque parent ou tuteur et chaque enfant afin de s'assurer que l'enfant sera assis avec son parent ou tuteur sur les vols réservés.

Si la sélection des sièges n'est pas choisie par un parent ou tuteur de l'enfant accompagné, les mesures suivantes seront prises par le transporteur gratuitement en vertu des dispositions des paragraphes 3, 4 et 5 ci-dessous.

3. Au moment de l'enregistrement

- 3.1** Avant l'ouverture des comptoirs, les superviseurs en service examineront la liste des passagers pour déterminer si des familles voyagent avec des enfants sur un vol donné et si certains de ces passagers n'ont pas de sièges assignés. Il est à noter que cela n'est possible que si les réservations sont sous un seul dossier passager.
- 3.2** Selon la disponibilité des sièges non assignés, des sièges côte à côte ou séparés uniquement par l'allée seront assignés à ces passagers.
- 3.3** Parfois, en raison du manque de sièges disponibles, s'il n'est pas possible pour toute la famille de s'asseoir ensemble, alors au moins un parent ou tuteur de la famille sera assis à côté de l'enfant ou de l'autre côté de l'allée dans la même rangée.

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

- 3.4** Les procédures énoncées aux alinéas 3.2 et 3.3 ci-dessus seront également suivies pour tous les autres passagers qui voyagent avec des enfants accompagnés et qui n'ont pas été ciblés par le superviseur avant l'enregistrement.
- 3.5** Dans le but d'accommoder les passagers ayant des demandes spéciales relatives à leur siège, le transporteur réserve deux rangées de six sièges chacune avant l'enregistrement. Les demandes spéciales relatives aux sièges comprennent, mais sans s'y limiter, les demandes de parents ou tuteurs qui accompagnent un enfant.
- 3.6** Les sièges réservés restants sont offerts aux autres passagers selon le principe du premier arrivé, premier servi.

4. Au moment de l'embarquement

- 4.1** Avant l'embarquement, au moment de la fermeture du comptoir d'enregistrement, s'il est déterminé qu'un mineur n'est pas assis avec un parent ou tuteur, le comptoir d'enregistrement communiquera avec la porte d'embarquement pour aviser le personnel de la situation.
- 4.2** Les agents de porte s'efforceront de réassigner des sièges, en fonction des disponibilités. S'il est impossible de remédier à la situation à ce moment, les membres de l'équipage en seront informés.

5. À bord de l'aéronef

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

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

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

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

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

- (a) Sous réserve du paragraphe (b) de la présente règle, la responsabilité du transporteur à l'égard de la perte des bagages, des dommages à ceux-ci ou des retards dans leur arrivée, causés directement ou indirectement par les actions, la négligence ou toute erreur du transporteur ou non, se limite à 1 131 DTS, soit l'équivalent d'environ 1 750 CAD par passager pour l'ensemble de ses bagages.
- (b) En plus de ce qui précède :
- (i) La responsabilité du transporteur ne dépassera en aucun cas la perte réelle subie par le passager. Toutes les réclamations sont assujetties à une preuve adéquate de l'évaluation de la perte.
 - (ii) Dans le cas de dommages ou d'une perte partielle, la personne autorisée à récupérer les bagages doit déposer une plainte au transporteur immédiatement après la découverte des dommages ou de la perte partielle et, au plus tard, dans les sept jours suivant la date de réception des bagages. En cas de retard, la plainte doit être effectuée au plus tard dans les 21 jours suivant la date à laquelle les bagages ont été livrés au passager. En cas de perte, la plainte doit être effectuée au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle les bagages auraient dû être livrés. Le passager doit informer le transporteur dès son arrivée dans le cas de bagages enregistrés manquants. Toutes les plaintes, que ce soit pour perte, perte partielle, dommage ou retard, doivent être faites par écrit et doivent être soumises dans les délais précités. À défaut de soumettre la plainte dans les délais précités, le transporteur ne sera pas responsable.

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

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

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

- (ix) Le transporteur n'est pas responsable des dommages aux bagages du passager causés par le contenu de ses bagages. Tout passager dont la propriété cause des dommages aux bagages d'un autre passager ou à la propriété du transporteur devra compenser le transporteur pour toutes les pertes et les dépenses qui découlent de ce qui précède.

- (x) En cas de perte ou de perte partielle, le passager doit fournir une preuve adéquate de la perte lors du dépôt de sa réclamation. Le transporteur peut refuser les réclamations qui ne sont pas accompagnées d'une preuve adéquate de la perte selon ce qui précède.

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

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

- (i) Le transport sera offert uniquement à la personne nommée sur le billet. Les passagers sont tenus de pouvoir produire une preuve d'identité appropriée en tout temps.
- (ii) Les billets sont non transférables et le transporteur n'est pas tenu d'honorer un billet ou d'assurer le transport si ce billet est présenté par quelqu'un d'autre que la personne dont le transport est autorisé en vertu de ce billet.
- (iii) Les billets sont valides uniquement pour le transport sur les vols et aux dates indiqués sur ceux-ci et ne donnent pas droit à un remboursement par le transporteur au passager, sous réserve des conditions tarifaires applicables.

Coupons et ordre d'utilisation

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

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

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

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

RÈGLE No 14. ANNULATION DES RÉSERVATIONS

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

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

- (a) En cas de conflit entre les dispositions des règles nos 10 et 11 sur les limites de la responsabilité, de la règle no 15A sur les droits des voyageurs, de la règle no 18 sur les remboursements ou de la règle no 19 sur la surréservation et une ou plusieurs des dispositions de la présente règle no 15, les dispositions des règles nos 10, 11, 15, 18 ou 19 susmentionnées prévaudront.
- (b) Pour les besoins de la présente règle, le terme « *vol devancé* » désigne un vol dont l'heure de départ prévue est devancée de sorte que la période minimum établie dans le tarif du transporteur pour l'enregistrement des passagers ne peut être respectée conformément à la présente règle no 15(5).
- (c) Les dispositions de la présente règle ne visent pas à rendre le transporteur responsable des actes de tierces parties qui ne sont pas des employés ou des agents du transporteur en vertu des lois applicables ou des conventions internationales et tous les droits décrits dans les présentes sont assujettis à l'exception suivante, à savoir, que le transporteur ne sera pas responsable des dommages occasionnés par la surréservation ou l'annulation si le transporteur prouve que lui et ses employés et agents ont pris toutes les mesures qui pourraient raisonnablement être requises afin d'éviter lesdits dommages ou qu'il était impossible pour le transporteur et ses employés ou agents de prendre de telles mesures.

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

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

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

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

(2) Surréservation

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

(3) Vols devancés, retardés ou annulés

- (a) Si le voyage d'un passager est interrompu en raison d'un vol devancé, retardé ou annulé sans préavis raisonnable, le transporteur tiendra compte de toutes les circonstances de la situation portées à son attention et offrira au passager le choix d'accepter une des options de réparation suivantes :
- (i) le remboursement du prix total payé pour le billet acheté, pour les portions du trajet non effectuées et pour les portions déjà effectuées si elles ne servent plus au plan de voyage d'origine du passager, et, si cela est pertinent, du coût du transport au point d'origine du passager, le plus tôt possible et sans frais supplémentaires; ou
- (ii) le transport vers la destination prévue du passager le plus tôt possible, sans frais supplémentaires.

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

-
- (b) Lors de la détermination du service de transport à offrir, le transporteur prendra en considération :
- (i) les services de transport disponibles, y compris les services offerts par correspondance, par partage de code et par d'autres partenaires affiliés et, si nécessaire, par d'autres transporteurs non affiliés;
 - (ii) la situation du passager, telle qu'elle est connue du transporteur, y compris les facteurs qui ont une incidence sur l'importance d'arriver à temps à destination.
- (c) En tenant compte de toutes les circonstances connues, le transporteur prendra toutes les mesures qui peuvent être raisonnablement nécessaires afin d'éviter ou de réduire les dommages causés par un vol devancé, retardé ou annulé. Si un passager doit néanmoins déboursier des frais en raison d'un vol devancé, retardé ou annulé, le transporteur offrira également un paiement en espèces ou en crédit de voyage, au choix du passager.
- (d) Afin de déterminer le montant du paiement en espèces ou en crédit de voyage, le transporteur tiendra compte de toutes les circonstances, y compris toute dépense que le passager, agissant de façon raisonnable, peut avoir engagé à la suite d'un vol devancé, retardé ou annulé, par exemple, les frais d'hébergement, de repas ou de transport supplémentaires. Le transporteur établira le montant de l'indemnité offerte en vue de rembourser au passager l'ensemble de ces frais raisonnables.
- (e) Le transporteur ne sera pas responsable des dommages, des frais, des pertes ou des dépenses qui découlent d'un vol devancé, retardé ou annulé si le transporteur prouve que lui et ses employés et agents ont pris toutes les mesures qui pourraient être raisonnablement nécessaires afin d'éviter les dommages ou qu'il était impossible pour le transporteur et ses employés ou agents de prendre de telles mesures.
- (f) Tout passager qui désire obtenir un remboursement des dépenses qui découlent d'un vol devancé, retardé ou annulé doit fournir au transporteur : (i) un avis de réclamation écrit, (ii) les détails concernant les dépenses pour lesquelles un remboursement est demandé et (iii) les reçus ou autres documents prouvant, à la satisfaction raisonnable du transporteur, que ces dépenses ont été engagées.

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

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

(4) Bagages retardés

- (a) Le transporteur ne peut pas garantir que les bagages du passager seront transportés sur le même vol s'il n'y a pas suffisamment d'espace disponible, selon la détermination du transporteur.
- (b) Les passagers sont en droit de récupérer leurs bagages rapidement. Si les bagages n'arrivent pas à destination sur le même vol que le passager, le transporteur prendra des mesures pour faire livrer les bagages à la résidence/à l'hôtel du passager dès que possible. Le transporteur informera le passager de la situation concernant ses bagages. Une indemnité sera offerte conformément aux présentes.
- (c) Nonobstant ce qui précède, les passagers dont les bagages n'arrivent pas à destination sur le même vol qu'eux ont droit à un remboursement de la part du transporteur des dépenses raisonnables engagées en raison du retard des bagages, sous réserve des conditions suivantes :
 - (i) le transporteur ne sera pas responsable des dommages, des frais, des pertes ou des dépenses qui découlent d'un retard dans la livraison des bagages si le transporteur prouve que lui et ses employés et agents ont pris toutes les mesures qui pourraient être raisonnablement nécessaires afin d'éviter les dommages ou qu'il était impossible pour le transporteur et ses employés ou agents de prendre de telles mesures;
 - (ii) afin d'aider le transporteur à entreprendre les démarches pour retracer les bagages en question, le passager doit signaler au transporteur qu'il n'a pas reçu ses bagages avant son départ de l'aéroport;

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

- (iii) le passager doit fournir au transporteur (a) une demande de remboursement écrite dans les 21 jours suivant la date à laquelle les bagages ont été remis au passager, ou si les bagages sont perdus, dans les 21 jours suivant la date à laquelle les bagages auraient dû être remis au passager; (b) les détails des dépenses pour lesquelles un remboursement est demandé; et (c) les reçus originaux ou autres documents prouvant, à la satisfaction raisonnable du transporteur, que ces dépenses ont été engagées;
 - (iv) la responsabilité du transporteur dans le cas des bagages perdus ou retardés ne doit pas dépasser 1 131 DTS (la « responsabilité de base du transporteur », ce qui correspond à environ 2 000 CAD, au moment du dépôt du présent tarif) pour chaque passager.
- (d) Après 21 jours, le transporteur offrira un règlement établi selon les règles suivantes :
- (i) le règlement sera d'un montant équivalant à la valeur des bagages retardés ou à 1 131 DTS (la « responsabilité de base du transporteur », ce qui correspond à environ 2 000 CAD, au moment du dépôt du présent tarif);
 - (ii) le règlement sera d'un montant équivalant à la valeur des bagages retardés; et
 - (iii) en ce qui concerne tout règlement en vertu du présent paragraphe (d), le passager doit fournir la preuve de la valeur des bagages retardés, à la satisfaction du transporteur agissant raisonnablement.
- (e) Le transporteur peut refuser ou rejeter toute réclamation pour bagages retardés, en totalité ou en partie, si :
- (i) les conditions énoncées à l'alinéa 15(4)(c) ci-dessus ne sont pas respectées;
 - (ii) le passager a négligé ou refusé de fournir une preuve, à la satisfaction raisonnable du transporteur, que les dépenses faisant l'objet d'une demande de remboursement ont été engagées par le passager et qu'elles découlent d'un retard dans la livraison des bagages donnant droit à une indemnité en vertu de la présente règle no 15; ou
 - (iii) les dépenses faisant l'objet d'une demande de remboursement, ou toute portion de celles-ci, ne sont pas raisonnables ou ne découlent pas d'un retard dans la livraison des bagages, selon la détermination du transporteur agissant raisonnablement.
- (f) Nonobstant ce qui précède, la responsabilité maximale du transporteur en ce qui concerne les bagages retardés est décrite à la règle no 11.

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

(5) Heures limites

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

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

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

(6) Correspondances manquées

Le transporteur ne sera pas responsable des correspondances manquées, sauf si elles découlent d'une correspondance manquée sur un autre vol du transporteur.

RÈGLE No 15A. DROITS DU VOYAGEUR

- (a) Si un vol est retardé et que le délai entre l'heure de départ prévue du vol et le départ réel du vol excède quatre heures, le transporteur fournira au passager un bon de repas.
- (b) Si un vol est retardé de plus de huit heures et que le retard entraîne un séjour de nuit, le transporteur paiera la nuitée à l'hôtel et les frais de transport pour les passagers qui n'ont pas commencé leur voyage à l'aéroport.
- (c) Si le passager est déjà à bord de l'aéronef lorsqu'un retard survient, le transporteur offrira des boissons et des collations en temps opportun s'il est possible de le faire de façon sécuritaire et pratique. Si le retard excède 90 minutes et que les circonstances le permettent, le transporteur offrira aux passagers la possibilité de débarquer de l'aéronef jusqu'au moment du départ s'il est possible de le faire de façon sécuritaire et pratique.
- (d) Le transporteur s'efforcera de transporter les passagers et bagages dans des délais raisonnables, mais les temps indiqués dans les horaires ou ailleurs ne sont pas garantis et ne constituent pas un élément du présent contrat.
- (e) Les escales convenues sont les endroits indiqués sur l'horaire du transporteur comme lieux d'arrêt prévus sur l'itinéraire. Le transporteur peut, sans préavis, remplacer un transporteur ou un aéronef et, si nécessaire, peut changer, ajouter ou omettre certaines escales indiquées sur l'horaire.

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

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

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

(b) Devise

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

(c) Modifications aux tarifs

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

(d) Vols de correspondance

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

(e) Arrêt volontaire

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

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

(f) Itinéraire

Un tarif s'applique uniquement :

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

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

(g) Bébés

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

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

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

(2) Frais de NAVCAN

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

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

ARTICLE V – BAGAGES ET MARCHANDISES**RÈGLE No 17. ACCEPTATION DES BAGAGES ET DES MARCHANDISES**

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

Renseignements sur les bagages enregistrés	Poids maximal	Dimensions maximales	Frais pour les passagers ordinaires	Frais pour les passagers Elite Plus	Franchise de bagages payée**
1 ^{er} bagage enregistré	23 kg (50 lb) 30 kg (65 lb) pour les passagers Elite Plus	158 cm linéaires ou 62 po (L + H + P)	26 \$ (taxes comprises)	26 \$ (taxes comprises)	21 \$ (taxes comprises)
2 ^e bagage enregistré	23 kilograms (50 lbs)	158 cm linéaires ou 62 po (L + H + P)	37 \$ (taxes comprises)	\$37 (includes taxes)	31 \$ (taxes comprises)
* Bagages en surpoids ou surdimensionnés	24 kg à 32 kg (51 lb à 70 lb)	159 cm à 292 cm linéaires (63 po à 115 po linéaires) <i>Si votre bagage dépasse le poids maximal ou les dimensions maximales, il ne sera pas accepté.</i>	79 \$ par bagage (taxes comprises)	\$79 per bag (includes taxes)	S.O.
3 bagages enregistrés ou plus	23 kilograms (50 lbs)	158 cm linéaires ou 62 po (L + H + P)	210 \$ par bagage (taxes comprises)	\$210 per bag (includes taxes)	S.O.
* Si un de vos bagages enregistrés ou les deux sont en surpoids ou surdimensionnés, les frais de 79 \$ seront appliqués.					

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

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

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

(h) Frais pour excédent de bagages

- (i) Des frais fixes de 100 CAD/USD s'appliquent pour les bagages à main qui dépassent la limite de la franchise de bagage à main à la porte d'embarquement dans tout pays.

NOTE: En ce qui concerne l'alinéa (i) ci-dessus, un bagage à main qui dépasse la franchise à son arrivée à une porte d'embarquement sera assujéti aux frais ci-dessus. Une étiquette de bagage en attente y sera apposée et il sera transporté sous réserve des conditions relatives aux bagages en attente, c'est-à-dire que s'il n'y a pas de place sur le vol pour lequel le passager détient un billet, le bagage sera transporté, par ordre de priorité, sur le prochain vol vers la destination du passager.

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

- (i) bâtons de golf (sac de golf de taille normale, avec 14 bâtons, 12 balles et 1 paire de souliers); **Acceptés à titre gracieux (*)**
(ii) équipement de plongée (réservoir vide, masque, ceinture lestée, palmes); **Accepté à titre gracieux (*)**
(iii) skis; **Acceptés à titre gracieux (*)**
(iv) instruments de musique (taille maximale de 23 cm x 40 cm x 51 cm); **Acceptés à titre gracieux (*)**

- (*) Un seul article d'un maximum de 10 kg par personne gratuitement; si le poids dépasse 10 kg, les frais indiqués à l'alinéa h(i) ci-dessus seront exigés**

- (v) vélo : 1 par personne, poids maximal de 20 kg – Frais de 30,00 CAD;
(vi) kayak : 1 par personne – Frais de 100 CAD l'aller; pour un aller-retour, des frais de 200 CAD doivent être payés au point d'origine;
Remarque : Les frais ci-dessus couvrent le kayak uniquement et non les casques, les pagaies, les gilets et l'équipement connexe.
(vii) planche de surf : 1 par personne – Frais de 100 CAD l'aller; pour un aller-retour, des frais de 200 CAD doivent être payés au point d'origine;
Remarque : La longueur maximale autorisée de la planche de surf est de 12 pieds (3,66 m).
(viii) équipement de planche à voile : 1 par personne – Frais de 100 CAD l'aller; pour un aller-retour, des frais de 200 CAD doivent être payés au point d'origine.
Remarque : L'équipement de planche à voile comprend une planche, un mât et une voile.
- (i) Le transporteur peut refuser de transporter des bagages ou des biens sur un vol différent de celui sur lequel le passager est transporté.

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

ARTICLE VI – REMBOURSEMENTS**RÈGLE No 18. REMBOURSEMENTS**

- (a) Annulation volontaire
Voir la règle no 3.3.
- (b) Annulation involontaire
Sous réserve des règles nos 5 et 8 des présentes, si un remboursement est nécessaire en raison d'une impossibilité ou d'un refus de transport par le transporteur, le remboursement sera effectué comme suit :
- Si le billet est non utilisé, en totalité ou en partie, le prix total payé pour chaque tronçon inutilisé sera remboursé.
- (c) Un passager ne sera pas admissible à une indemnité ou à un remboursement en vertu des conditions suivantes :
- (i) Le passager s'est enregistré ou se présente à la porte d'embarquement sans respecter les délais du transporteur indiqués à la règle no 15(5) pour une raison quelconque, y compris s'il a été retardé par la sécurité ou le service des douanes.
- (d) Toute demande de remboursement doit être présentée au transporteur ou à l'agent dûment autorisé de celui-ci.

RÈGLE No 19. INDEMNITÉ POUR REFUS D'EMBARQUEMENT EN RAISON D'UNE SURRÉSERVATION

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

Pour les besoins de la présente règle no 19, « moyen de transport de remplacement » désigne un transport aérien faisant l'objet d'une réservation confirmée sans frais supplémentaires (par une compagnie aérienne de transport régulier autorisée au Canada ou dans un autre pays approprié) ou un autre moyen de transport accepté et utilisé par le passager dans le cas d'un refus d'embarquement.

- (a) **Général.** Si un passager se voit refuser un siège confirmé en raison d'une surréservation sur un vol du transporteur, le transporteur offrira au passager les options suivantes :
- (i) le remboursement du prix total payé pour chaque tronçon inutilisé; ou
- (ii) un moyen de transport de remplacement raisonnable par ses propres services; ou
- (iii) s'il lui est impossible d'offrir un moyen de transport de remplacement raisonnable par ses propres services, le transporteur fera des efforts raisonnables pour organiser le transport avec les services d'un autre transporteur ou d'une combinaison de transporteurs sur une base confirmée dans le code de réservation comparable.

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

- (b) **Volontaires et priorités d'embarquement.** Si un vol fait l'objet d'une surréservation (plus de passagers détiennent une réservation confirmée qu'il n'y a de sièges disponibles), personne ne peut se voir refuser l'embarquement contre son gré avant que le personnel du transporteur ne demande si des volontaires acceptent de renoncer à leurs réservations volontairement, en échange d'un paiement au choix du transporteur. S'il n'y a pas assez de volontaires, d'autres passagers peuvent se voir refuser l'embarquement contre leur gré, conformément aux priorités d'embarquement suivantes : le dernier passager à arriver au point de contrôle des billets sera le premier à se voir refuser l'embarquement, à l'exception :
- des passagers voyageant en raison d'un décès ou d'une maladie d'un membre de la famille du passager, ou
 - des mineurs non accompagnés, ou
 - des passagers handicapés, ou
 - des passagers âgés.
- (c) **Indemnité pour refus d'embarquement involontaire.** Si un passager se voit refuser l'embarquement contre son gré en raison d'une surréservation, le passager est en droit à une indemnité pour refus d'embarquement, sauf si : le passager n'a pas entièrement respecté les conditions du transporteur relatives aux billets, aux délais d'enregistrement et de présentation à la porte d'embarquement ou à la reconfirmation; ou le passager n'est pas autorisé à être transporté en vertu des règles ou des pratiques habituelles du transporteur; ou le passager se voit refuser l'embarquement parce que l'aéronef est substitué par un aéronef de moindre capacité pour des raisons de sécurité ou opérationnelles, le transporteur ayant pris toutes les mesures raisonnables pour éviter la substitution ou étant dans l'impossibilité de prendre de telles mesures; ou le passager se voit offrir un siège dans une section de l'aéronef autre que celle indiquée sur son billet, sans frais supplémentaires (un passager se voyant offrir un siège dans une section dont le tarif est inférieur est en droit à un remboursement approprié).
- (d) **Montant de l'indemnité pour refus d'embarquement.** Les passagers voyageant avec une réservation de siège sur un vol du transporteur faisant l'objet d'une surréservation qui se voient refuser l'embarquement contre leur gré ont droit à :
- (i) aucune indemnité si le transporteur offre un moyen de transport de remplacement qui doit arriver à la destination du passager ou à la première escale au plus tard une heure après l'arrivée prévue du vol d'origine du passager;
 - (ii) une indemnité correspondant à 200 % du prix total pour le transport vers la destination du passager ou sa première escale, jusqu'à un maximum de 650 CAD si le transporteur est en mesure d'assurer le transport du passager sur un moyen de transport de remplacement qui doit arriver à la destination du passager ou à la première escale plus d'une heure, mais moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue du vol d'origine du passager; et
 - (iii) une indemnité correspondant à 400 % du prix total pour le transport vers la destination du passager ou sa première escale, jusqu'à un maximum de 1 300 CAD si le transporteur n'offre aucun moyen de transport de remplacement qui peut arriver à la destination du passager ou à la première escale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue du vol d'origine du passager.

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

Retard de moins de 1 heure	Aucune indemnité
Retard de 1 à 4 heures	200 % du tarif aller (maximum de 650 CAD)
Retard de plus de 4 heures	400 % du tarif aller (maximum de 1 300 CAD)

Aux fins du calcul de l'indemnité en vertu de la présente règle no 20, le « prix total » est le tarif aller simple pour le vol, y compris le total des frais de transport aérien et des frais de tiers qui doivent être payés pour obtenir un billet, moins toute réduction applicable.

- (e) **Mode de paiement.** Le transporteur doit fournir à chaque passager admissible à une indemnité pour refus d'embarquement un paiement par chèque ou par traite au montant indiqué ci-dessus, le jour et à l'endroit du refus d'embarquement involontaire. Cependant, si le transporteur organise un moyen de transport de remplacement pour accommoder le passager qui part avant que le paiement ne puisse être effectué, le paiement sera envoyé au passager dans les 24 heures.

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