FLAIR AIRLINES LTD.

TARIF POUR LE TRANSPORT RÉGULIER DE PASSAGERS À L'INTÉRIEUR DU PAYS

RÈGLES, TARIFS ET FRAIS APPLICABLES AU TRANSPORT DES PASSAGERS ET DE LEURS BAGAGES ENTRE DES POINTS AU CANADA

Les dates de publication et d'entrée en vigueur indiquées s'appliquent à l'ensemble du tarif, sauf indication contraire dans des règles précises

Publié par : Flair Airlines Ltd.
1000 Airport Road, bureau 6543
Aéroport international d'Edmonton
Edmonton (Alberta) T9E 0V3

Date de publication : 1er juin 2026 Date d'entrée en vigueur : 1er juin 2026

Table des matières

PARTIE I – INFORMATION GÉNÉRALE SUR LE TARIF 5
EXPLICATION DES ABRÉVIATIONS, DES SIGNES DE RENVOI ET DES SYMBOLES 5
RÈGLE 1 – DÉFINITIONS 6
RÈGLE 2 – APPLICATION DU TARIF 10
A) Généralités 10
B) Transport gratuit 10
C) Recours du Passager 11
D) Déclaration volontaire – gros transporteur 11
RÈGLE 3 – PRIX, ITINÉRAIRE, TAUX ET FRAIS 11
A) Généralités 11
B) Itinéraire 12
C) Autres frais de tiers 12
D) Devise des prix 12
RÈGLE 4 – MODES DE PAIEMENT ACCEPTÉES 12
RÈGLE 5 – RÉSERVATION DE VOLS 13
A) Généralités 13
B) Services facultatifs et frais accessoires 14
C) Attribution de sièges et présélection de siège 14
D) Occupation maximale par Rangée de sièges 15
E) Refus de vendre le transport 16
F) Réservations invalidées 16
RÈGLE 6 – MODIFICATIONS PAR LE CLIENT, SERVICE DE REVENTE DU TRANSPORTEUR ET ANNULATIONS DES RÉSERVATIONS 17
A) Modifications de Réservation effectuées par le Client 17
B) Service de revente du Transporteur 17
C) Annulation des Réservations à l'initiative du Client 18
D) Annulations en raison de fonctions de juré 19
E) Annulation des Réservations à l'initiative du Transporteur 19
RÈGLE 7 – SOUS-TRAITANCE 19
PARTIE II – AVANT LE DÉPART 19
RÈGLE 8 – DÉLAIS D'ENREGISTREMENT ET D'EMBARQUEMENT 19
A) Responsabilité du Passager 19

B) Délai d'arrivée au comptoir d'enregistrement et Délai d'arrivée à la porte d'embarquement 20
C) Défaut d'arriver à temps, d'entreprendre le voyage ou de poursuivre le voyage 20
RÈGLE 9 – DOCUMENTS DE VOYAGE 21
A) Obligations des Passagers 21
B) Refus d'entrée/expulsion – personne inadmissible 21
C) Refus d'entrée/expulsion – déroutements 21
RÈGLE 10 – FRANCHISES DE BAGAGES 22
A) Applicabilité 22
B) Conditions pour l'acceptation des Bagages enregistrés et des Bagages non enregistrés 22
C) Bagages enregistrés 22
D) Bagages non enregistrés (Bagages de cabine et articles personnels) 22
RÈGLE 11 – ACCEPTATION ET CONTENU DES BAGAGES 23
A) Obligations des Passagers 23
B) Transport des Bagages à bord d'un autre aéronef 24
C) Valeur maximale des Bagages : Aucune déclaration de valeur excédentaire 24
D) Articles non acceptés comme Bagages 24
E) Droit de refus de transport ou de débarquement de Bagages 25
F) Articles périssables 26
G) Articles de soutien pour bébés 26
H) Équipement sportif 26
I) Armes à feu 27
J) Instruments de musique 28
K) Droit de fouille 28
L) Piles électriques 28
M) Frais de Bagages 28
PARTIE III – À L'AÉROPORT ET DURANT LE VOYAGE 29
RÈGLE 12 – ACCEPTATION DES MINEURS 29
A) Généralités 29
B) Documentation 29
C) Attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans 30
RÈGLE 13 – TRANSPORT DES PERSONNES HANDICAPÉES 30
A) Acceptation d'une Personne handicapée : 30

B) Réservations, sièges, Bagages, Aides à la mobilité 30
C) Siège supplémentaire 31
D) Personnes de soutien 32
E) Oxygène et concentrateurs d'oxygène personnels 32
F) Acceptation de Chiens d'assistance 33
G) Acceptation des Chiens de soutien émotionnel 34
RÈGLE 14 – ACCEPTATION DES ANIMAUX DE COMPAGNIE (SEULEMENT EN CABINE) 35
A) Généralités 35
RÈGLE 15 – RETARDS ET ANNULATIONS DE VOLS 37
A) Les horaires de vol ne sont pas garantis – Limitation de la responsabilité du Transporteur 37
B) Communications aux Passagers 37
C) Normes à respecter quant au traitement des Passagers – Retard ou annulation Attribuable au Transporteur (« Contrôlable ») ou Attribuable au Transporteur, mais nécessaire pour la sécurité (« Contrôlable à des fins de sécurité ») 38
D) Hébergement – Retard ou annulation Attribuable au Transporteur, Attribuable au Transporteur, mais nécessaire pour la sécurité ou Refus d'embarquement (règle 16) 38
E) Exception – Éviter d'autres retards 39
F) Absence de normes de traitement – Situations indépendantes de la volonté du Transporteur 39
G) Arrangements de voyage alternatifs et remboursements : Retards (de trois (3) heures ou plus) ou annulations Attribuables au Transporteur, Attribuables au Transporteur, mais nécessaires pour la sécurité ou Refus d'embarquement. 39
H) Indemnisation pour préjudice subi – Retards (de trois (3) heures ou plus seulement) ou annulations Attribuables au Transporteur ou Refus d'embarquement 41
I) Arrangements de voyage alternatifs et remboursements : Retards (de trois (3) heures ou plus seulement) ou annulations pour des Situations indépendantes de la volonté du Transporteur 41
J) Déroutements 42
K) Le Transporteur n'offre pas de correspondances et décline toute responsabilité en cas de correspondance manquée. 43
L) Droit de consolider ou d'annuler des vols 43
M) Indemnisation pour préjudice subi : Retard ou annulation Attribuable au Transporteur (mais non Contrôlable à des fins de sécurité) 43
N) Obligations liées aux Retards sur l'aire de trafic 44
RÈGLE 16 – REFUS D'EMBARQUEMENT 45
A) Généralités 45

B) Volontaires et priorités d'embarquement 46

C) Normes de traitement des Passagers – Refus d'embarquement Attribuable au Transporteur et Attribuable au Transporteur, mais nécessaire pour la sécurité 46

D) Conditions d'indemnisation pour Refus d'embarquement 47

E) Indemnisation pour Refus d'embarquement 47

RÈGLE 17 – REMBOURSEMENTS 48

A) Généralités 48

B) Modes de remboursement 48

RÈGLE 18 – REFUS DE TRANSPORT 48

A) Applicabilité 48

B) Refus de transport – décision de faire débarquer un Passager 49

RÈGLE 19 – COMPORTEMENT INTERDIT 51

A) Comportement de passager interdit 51

B) Réaction à un comportement interdit 52

C) Coûts liés à un comportement interdit 53

PARTIE IV – APRÈS LE VOYAGE 53

RÈGLE 20 – LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ 53

A) Décès ou préjudice corporel d'un Passager 53

B) Destruction, perte, dommage ou retard des Bagages (autres que les Aides à la mobilité) 54

C) Chien d'assistance 56

D) Limitations de responsabilité supplémentaires 56

E) Délais de réclamation et de recours 56

F) Prépondérance de la loi 56

G) Modifications et dispositions de renonciation du Contrat de transport 56

PARTIE I – INFORMATION GÉNÉRALE SUR LE TARIF

EXPLICATION DES ABRÉVIATIONS, DES SIGNES DE RENVOI ET DES SYMBOLES

$	Dollar
$ CA	Dollars canadiens
No	Numéro
DTS	Droits de tirage spéciaux, un actif de réserve international créé par le Fonds monétaire international
IATA	Association du transport aérien international
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
OTC	Office des transports du Canada
RPPA	*Règlement sur la protection des passagers aériens*, DORS/2019-150 pris en application de la *Loi sur les transports au Canada*, L.C. 1996, ch. 10
RTA	Règlement sur les transports aériens pris en application de la *Loi sur les transports au Canada* (Canada)
RTAPH	*Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* pris en application de la *Loi sur les transports au Canada* (Canada)

RÈGLE 1 – DÉFINITIONS

« **Aide à la mobilité** » désigne toute aide spécialement conçue pour répondre aux besoins liés à la mobilité d'une Personne handicapée, notamment un fauteuil roulant manuel ou électrique, un scooter, une chaise d'embarquement, une marchette, une canne, une béquille ou une prothèse.

« **Aire d'embarquement** » désigne l'aire, généralement identifiée par un numéro ou une lettre de porte ou une autre aire aménagée à cette fin, où le Transporteur ou son agent examine la Carte d'embarquement du Passager avant que celui-ci soit autorisé à monter à bord de l'aéronef.

« **Article personnel** » désigne un petit article personnel emporté dans une cabine par un Passager, tel que plus précisément défini dans le présent Tarif.

« Attribuable au Transporteur, mais nécessaire pour la sécurité » ou « Contrôlable à des fins de sécurité » désignent les mesures requises par la loi afin d'assurer la sécurité aérienne ou la sécurité du public et comprend les décisions de sécurité prises dans le cadre des pouvoirs du pilote de l'aéronef ou du personnel de maintenance de l'aéronef, ou toute décision prise conformément au système de gestion de la sécurité du Transporteur (mais n'inclut pas la maintenance planifiée en conformité avec les exigences légales). Un retard ou une annulation qui est directement imputable à un retard ou une annulation précédent qui relève du contrôle du transporteur, mais qui est requis pour des raisons de sécurité est également considéré comme relevant du contrôle du transporteur, mais nécessaire pour la sécurité si le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation précédent du vol.

« **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 les Bagages non enregistrés du Passager.

« **Bagages de cabine** » désignent tous les Bagages non enregistrés, à l'exclusion des articles personnels, qui sont généralement rangés dans les compartiments de rangement supérieurs de l'aéronef.

« **Bagages enregistrés** » désignent les Bagages du Passager dont le Transporteur ou son agent prend la garde pendant la durée du vol.

« **Bagages non enregistrés** » désignent tous les Bagages accompagnant le Passager dans la cabine d'un aéronef, y compris les Bagages de cabine et les Articles personnels (mais à l'exclusion des Bagages enregistrés).

« **Carte d'embarquement** » désigne un document papier ou électronique remis par le Transporteur au Passager après 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.

« Centre d'appels » désigne le système de soutien à la clientèle du Transporteur.

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

« **Chien de soutien émotionnel** » désigne un chien qui, indépendamment de tout dressage ou de toute utilité pour un Passager, ne répond pas à la définition d'un Chien d'assistance et est donc traité comme un animal de compagnie, auquel s'appliquent les règles relatives au transport d'animaux de compagnie en vertu du Contrat de transport.

« **Client** » désigne la personne qui effectue un paiement à l'égard d'une Réservation, que cette personne soit ou non un Passager nommé dans cette Réservation. Le Client accepte que tous les frais

supplémentaires pour des services, des frais ou des taxes en vertu du présent Tarif engagés par un Passager dans le cadre de la réservation du Client puissent lui être facturés. Le Client accepte également que toute limite de responsabilité du Transporteur qui s'applique à un Passager en vertu du présent Tarif s'applique également à la responsabilité du Transporteur envers le Client pour ce Passager. Chaque fois qu'un Client accepte une modalité ou une condition, y compris toute décharge ou renonciation de droits, dans le cadre d'une transaction avec le Transporteur, cette modalité ou cette condition, cette décharge ou cette renonciation sont réputées avoir été acceptées et approuvées par tous les Passagers concernés par la Réservation ou le Contrat de transport applicables.

« **Contrat de transport** » désigne le contrat exécutoire conclu entre le Transporteur, un Client et chaque Passager qui effectue une Réservation, ou qui est inscrit à une Réservation pour des services de transport aérien fournis par le Transporteur, que ce Client ou ce Passager soit représenté par un agent ou non et qu'il utilise ou non les services visés. Le Contrat de transport prend effet à partir du moment où la Réservation est effectuée et présente les règles, obligations et responsabilités du Passager et du Transporteur concernant les services de transport aérien, y compris les conditions énoncées dans la Réservation, notamment les délais d'arrivée au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement, ainsi que les conditions énoncées dans la version du présent Tarif en vigueur au moment de la Réservation.

« Contrôlable » ou « Attribuable au Transporteur » désigne une situation causée principalement par des facteurs attribuables au Transporteur, mais n'inclut pas ce qui est Contrôlable à des fins de sécurité.

« **Convention** » désigne la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international. Varsovie, le 12 octobre 1929, ou cette convention telle que modifiée par le protocole fait à La Haye en 1955, ou la Convention de Montréal signée à Montréal le 28 mai 1999, selon celle qui est applicable au transport en vertu des présentes.

« **Crédit conforme au RPPA** » désigne un crédit pécuniaire fixe au format électronique remis par le Transporteur à un Passager en lieu et place de la compensation pécuniaire due en application du RPPA ou en lieu et place de tout autre remboursement dû au Client ou au Passager en vertu du Contrat de transport, lequel Crédit conforme au RPPA n'a aucune date d'expiration, représente une valeur supérieure à l'indemnité à payer en vertu du RPPA ou au remboursement et qui peut être utilisé pour de futurs vols avec le Transporteur ou des services accessoires. Un Crédit conforme au RPPA n'a aucune valeur pécuniaire, n'est ni transférable ni remboursable, et l'acceptation d'un Crédit conforme au RPPA constitue la satisfaction intégrale et complète de toutes les sommes dues par le Transporteur au Passager à l'égard de la question donnant lieu à l'obligation d'indemniser ou de rembourser. L'acceptation d'un Crédit conforme au RPPA par le Passager ou le Client en lieu et place d'un remboursement pécuniaire pour un vol est réputée, à toutes fins, mettre fin à la Réservation initiale qui sera fermée dans les systèmes de réservation du Transporteur et sera ainsi traitée comme une Réservation entièrement finalisée. Lorsqu'il accepte un Crédit conforme au RPPA, le Client est réputé avoir renoncé à tout droit de contester les frais ou les montants relatifs à toute transaction par carte de crédit connexe, que ce soit directement auprès du Transporteur ou par l'intermédiaire d'une entreprise de traitement de paiements, et tous les services de transport aérien dans le cadre de cette Réservation seront considérés, à toutes fins, comme ayant été pleinement exécutés, fournis et satisfaits.

« **Crédit de revente** » désigne le crédit électronique émis par le Transporteur à un Client dans le cadre du service de revente du Transporteur, tel que décrit plus en détail dans le présent Tarif.

« **Crédit de voyage futur** » désigne un montant crédité électroniquement et automatiquement à l'égard d'une Réservation en conséquence d'une annulation ou d'une modification permise des services de transport aérien par un Client ou un Passager, lequel crédit expire douze (12) mois après la date de la Réservation initiale, est non transférable et non remboursable. De tels montants crédités n'ont aucune valeur pécuniaire et ne peuvent être assimilés à une devise. L'attribution d'un tel montant au compte

d'un Passager ou d'un Client est réputée, à toutes fins, mettre fin à la Réservation en ce qui concerne les services de transport aérien annulés ou modifiés; le Client est réputé avoir renoncé à tout droit de contester les frais ou les montants relatifs à toute transaction par carte de crédit, que ce soit directement auprès du Transporteur ou par l'intermédiaire d'une entreprise de traitement de paiements, et tous les services fournis dans le cadre de cette Réservation seront considérés, à toutes fins, comme ayant été pleinement exécutés, fournis et satisfaits. Le Passager ou le Client, selon le cas, assume tous les risques liés à la perte de ces montants crédités par expiration ou autre.

« **Délai d'arrivée à la porte d'embarquement** » désigne l'heure limite à laquelle le Passager doit se présenter à l'Aire d'embarquement désignée pour son vol.

« **Délai d'arrivée au comptoir d'enregistrement** » désigne l'heure limite à laquelle le Passager doit avoir : i) rempli les formalités d'enregistrement; ii) obtenu une Carte d'embarquement; et iii) enregistré les Bagages enregistrés, le cas échéant.

« **Destination** » désigne le dernier lieu d'arrivée conformément au Contrat de transport, comme indiqué sur la Réservation.

« Entente commerciale » désigne un accord de vente d'une Réservation sur un vol d'un autre transporteur, ou sur les vols de chacun (par exemple dans le cadre d'une entente de partage de code ou de réservation de capacité). Le Transporteur ne détient aucune Entente commerciale avec un autre transporteur aérien à des fins d'arrangements alternatifs en vertu du RPPA.

« **Force majeure** » désigne tout événement imprévisible échappant au contrôle du Transporteur, dont les conséquences n'auraient pu être évitées même en faisant preuve de diligence, notamment, sans toutefois s'y limiter, les conditions météorologiques et géologiques, les cas fortuits, les grèves, les émeutes, les troubles civils, les embargos, les guerres, les hostilités, les urgences de santé publique, les pandémies, les perturbations, les conditions internationales instables, la pénurie de carburant ou d'installations, ou les conflits du travail, qu'ils soient réels, menacés ou signalés, la maladie ou la blessure d'un membre d'équipage du Transporteur, les problèmes d'installation, l'immigration et les douanes, les problèmes de sécurité, les déroutements médicaux ou les Passagers perturbateurs et tout événement qui affecte généralement le transport aérien à l'endroit concerné.

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

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

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

« **Itinéraire** » désigne les points par lesquels un voyage est prévu pour un prix précis.

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

« Passager » désigne toute personne (autre que l'équipage de cabine et de pont) qui, en son nom ou pour le compte d'une autre personne, utilise le site Web du Transporteur, l'application de réservation mobile du Transporteur ou une Plateforme de réservation tierce dans le but de réserver des services de transport aérien auprès du Transporteur. Aux fins des obligations du Transporteur envers un Passager, le Transporteur peut exiger une confirmation de l'identité du Passager conformément au présent Tarif, ainsi qu'une preuve d'une Réservation intégralement payée qui désigne le Passager comme bénéficiaire d'un vol et/ou de tout service accessoire réservé ou fourni par le Transporteur.

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

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

« **Plateforme de réservation tierce** » désigne les fournisseurs tiers de services de réservation de voyages (par exemple, Expédia, Booking.com, Flight Hub, et des services semblables) qui ne sont pas liés au Transporteur et qui gèrent des plateformes (sites Web, applications) pour réserver des vols et d'autres expériences de voyage au nom de leurs clients, et dont les activités, les services, les frais, les charges et les communications ne relèvent pas de la responsabilité du Transporteur.

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

« **Refus d'embarquement** » désigne une situation qui se produit lorsque le nombre de sièges qui peuvent être occupés sur un vol est inférieur au nombre de Passagers qui se sont enregistrés à l'heure requise, qui possèdent une Réservation confirmée et des documents de voyage valides et qui sont présents à la porte d'embarquement à l'heure prévue pour leur embarquement.

« **Refus de transport** » désigne le refus du Transporteur d'enregistrer ou d'embarquer un Passager ou, si nécessaire, le débarquement du Passager par le Transporteur d'un vol à tout moment pour les raisons énoncées à la règle 18 ci-dessous, malgré le fait qu'un Passager détient une Réservation valide.

« **Réservation »** désigne une réservation acceptée et confirmée effectuée par une personne pour un ou des vols avec le Transporteur, y compris tout service accessoire associé à cette Réservation et incluant en outre tous les renseignements énoncés dans la confirmation électronique de la Réservation ou dans les communications concernant cette Réservation, la vérification de bagages et les avis connexes relatifs aux Bagages.

« **Retard sur l'aire de trafic** » désigne une situation dans laquelle un vol est retardé sur l'aire de trafic après la fermeture des portes de l'aéronef en prévision du décollage ou après l'atterrissage du vol.

« **Situation indépendante de la volonté du Transporteur** » désigne notamment : a) une guerre ou une situation d'instabilité politique; b) un acte illégal ou un acte de sabotage; c) des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef; d) des instructions du contrôle de la circulation aérienne; e) un NOTAM au sens du paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*; f) une menace à la sûreté; g) des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport; h) une urgence médicale; i) une collision avec un animal sauvage; j) un conflit de travail chez le Transporteur, un fournisseur de services essentiels comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne; k) un défaut de fabrication de l'aéronef, qui réduit la sécurité des Passagers, découvert par le fabricant de l'aéronef ou par une autorité compétente; l) une instruction ou un ordre de tout représentant d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'un responsable de la sûreté d'un aéroport; m) un événement de Force majeure; et n) le retard ou l'annulation de vol ou le refus d'embarquement qui est directement imputable à un retard ou à une annulation précédent attribuable à une Situation indépendante de la volonté du Transporteur si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.

« Tarif » désigne le présent tarif, y compris toutes les conditions qui peuvent y être énoncées dans les définitions, à la date du début du service de transport aérien régulier avec le Transporteur.

« **Transporteur** » désigne Flair Airlines Ltd., dont le siège social est situé au 6543-1000 Airport Road, Aéroport international d'Edmonton, Edmonton (Alberta) T9E 0V3.

RÈGLE 2 – APPLICATION DU TARIF

A) Généralités

1) **Le présent Tarif contient les conditions de transport et les pratiques selon lesquelles le Transporteur transporte et accepte de transporter des Passagers et des Bagages. Le Passager accepte expressément ces conditions et pratiques dans la même mesure que si ces règles étaient incluses à titre de condition dans le Contrat de transport. Il est entendu qu'en cas de conflit entre le présent Tarif et la *Loi sur les transports au Canada*, le RPPA, la *Loi sur le transport aérien*, ou toute autre loi applicable, la loi applicable prévaudra dans la mesure d'un tel conflit.**

2) Le transport effectué par le Transporteur est assujetti aux règles, aux prix et aux frais en vigueur à la date du début de ce transport à partir du point d'Origine désigné sur la Réservation.

3) Les vols réguliers entre les villes canadiennes seront assujettis aux règles, aux prix et aux frais publiés dans le présent Tarif ou auxquels le présent Tarif fait référence.

4) Le Transporteur sera uniquement responsable des réclamations pour les montants d'indemnisation ou les dommages résultant de ses propres activités conformément à la *Loi sur les transports au Canada*, au RPPA, au RTA et aux autres règles nationales régissant la responsabilité générale des transporteurs aériens transportant des Passagers et leurs Bagages.

5) Le Transporteur sera responsable de la prestation du transport uniquement sur ses propres lignes. Lorsque le Transporteur s'engage à effectuer une réservation, à enregistrer des Bagages ou à prendre tout autre arrangement de transport sur les lignes d'un autre transporteur, le Transporteur agira uniquement en tant que mandataire pour ledit autre transporteur et n'assumera aucune responsabilité pour les actes ou omissions de ce dernier.

6) Aucun mandataire, employé ou représentant du Transporteur n'est autorisé à modifier ou à changer une disposition du Contrat de transport ou du présent Tarif, ou à y renoncer, sauf s'il est autorisé à le faire par écrit par un dirigeant du Transporteur.

7) Sauf indication contraire dans le présent Tarif, le transport intérieur sera assujetti aux limites de responsabilité en cas de retard ou de préjudices corporels prescrits par la Convention, même si la Convention ne s'applique pas au transport intérieur.

8) Le Transporteur intègre sa politique de confidentialité, disponible sur son site Web, au présent Tarif.

B) Transport gratuit

En ce qui concerne le transport gratuit, les limites de responsabilité énoncées dans le présent Tarif s'appliquent même si aucune somme n'a été versée à l'égard d'une Réservation. Dans un

tel cas, en acceptant de voyager avec le Transporteur, le Passager convient qu'une contrepartie valable a été fournie et qu'elle suffit pour faire du Contrat de transport un contrat exécutoire.

C) **Recours du Passager**

1) Toute indemnisation offerte aux Passagers en vertu du présent Tarif sera offerte en règlement intégral de toute réclamation qu'un Passager pourrait invoquer contre le Transporteur en ce qui concerne l'objet de l'indemnisation. En outre, l'acceptation d'une offre d'indemnisation sera réputée constituer une décharge complète par le Passager de toutes les réclamations relatives à l'objet pertinent.

2) Lorsqu'un Passager ou un Client accepte une indemnisation en vertu du présent Tarif et que cette indemnisation constitue un remboursement du paiement du vol pertinent, la Réservation prendra fin pour ce vol en ce qui concerne ce Passager, ou, lorsqu'elle est acceptée par le Client, en ce qui concerne tous les Passagers. En outre, le Client et les Passagers seront réputés avoir renoncé à tout droit de contester les frais ou les montants liés à toute transaction par carte de crédit, que ce soit directement auprès du Transporteur ou par l'intermédiaire d'une entreprise de traitement des paiements, et tous les services de voyage visés dans le cadre de la Réservation seront considérés et réputés, à toutes fins, avoir été entièrement satisfaits, fournis et achevés.

3) En cas de litige avec le Transporteur, les Passagers devraient, en premier recours, tenter de résoudre tout problème directement avec le Transporteur.

4) Si un Passager a tenté de résoudre une plainte auprès du Transporteur et n'est toujours pas satisfait, il a le droit de soumettre la question à l'OTC.

Le Passager convient que l'OTC a compétence exclusive pour toute réclamation qui pourrait découler du présent Tarif, qu'elle soit fondée ou non, sauf dans la mesure où le litige se rapporte uniquement à des préjudices corporels ou à un décès, auquel cas le tribunal compétent aura compétence sur cette affaire.

D) **Déclaration volontaire – gros transporteur**

1) Aux fins d'établissement des obligations envers les Passagers en vertu du RPPA, le Transporteur déclare qu'il est un gros transporteur assujetti au RPPA.

Accessibilité pour les Personnes handicapées

2) Aux fins d'établissement des obligations envers une Personne handicapée en vertu du RTAPH ou autrement, le Transporteur déclare qu'il est un gros transporteur assujetti au RTAPH et qu'il a inclus une déclaration sur son site Web indiquant qu'il est assujetti à ce règlement.

RÈGLE 3 – PRIX, ITINÉRAIRE, TAUX ET FRAIS

A) **Généralités**

1) Le prix du transport sera communiqué au moment de la confirmation, mais les prix sont modifiables sans préavis.

2) Ils peuvent changer jusqu'au moment de l'achat. Tous les prix pour un vol intérieur, plus les taxes et frais applicables, sont par Passager et par trajet et comprennent un siège attribué aléatoirement et un Article personnel.

3) Tous les autres services ou produits accessoires sont facultatifs et peuvent être achetés sur le site Web du Transporteur, au moyen de ses fonctions de réservation de vols et de gestion des voyages.

4) Le Passager est entièrement responsable des frais, des remboursements, des communications et des conditions contractuelles qui peuvent s'appliquer aux Plateformes de réservation tierces qu'il utilise pour réserver un vol auprès du Transporteur, et ce dernier n'assume aucune responsabilité à l'égard des services fournis au Passager par la Plateforme de réservation tierce et des frais qu'elle lui impose.

5) Prix erronés :

i. Le Transporteur se réserve le droit d'annuler les Réservations confirmées dont le prix est erroné. Un prix indiqué de manière erronée est un prix que le Transporteur a publié par erreur de bonne foi et qui est clairement erroné par rapport aux prix habituellement publiés pour l'Itinéraire en cause.

ii. Le Transporteur se réserve le droit d'annuler la Réservation et de rembourser le montant payé par le Passager selon le mode de paiement original.

iii. Le Transporteur fera des efforts raisonnables pour aviser le Passager de l'annulation de la Réservation en totalité ou en partie aussi tôt que possible après avoir pris connaissance de la publication d'un prix erroné.

B) **Itinéraire**

Un prix s'applique uniquement :

1) au transport par l'Itinéraire précisé par le Transporteur associé à ce prix. Le Passager pourrait être assujetti à des frais supplémentaires pour tout autre itinéraire.

2) Aucune Carte d'embarquement ne sera émise ou acceptée pour un transport qui débutera ou se terminera dans un aéroport autre que celui pour lequel les prix sont publiés.

C) **Autres frais de tiers**

Tout montant perçu en personne par un gouvernement ou un autre organisme responsable, ou tout montant perçu en personne à l'aéroport par l'exploitant d'un aéroport, en ce qui concerne un Passager ou l'utilisation par un Passager de tout service ou installation, s'ajoutera aux prix et aux frais publiés et devra être payé par le Passager.

D) **Devise des prix**

Tous les prix et frais sont exprimés en dollars canadiens pour les voyages au Canada.

RÈGLE 4 – MODES DE PAIEMENT ACCEPTÉES

Pour la réservation de vols et de services accessoires offerts par le Transporteur, ce dernier accepte les paiements au moyen de Visa et Mastercard, de certaines cartes de débit, de Crédits de voyage futurs ou de crédits électroniques émis par le Transporteur (y compris les Crédits conformes au RPPA, les Crédits de revente et tout autre crédit qu'il a émis précédemment. Dans chaque cas, ces crédits seront assujettis aux conditions en vertu desquelles ils ont été émis par le Transporteur). Le Transporteur peut intégrer d'autres modes de paiement courants de l'industrie de temps à autre. Le Transporteur ne sera pas responsable des frais supplémentaires imposés par les émetteurs de cartes de crédit ou les

entreprises de traitement des paiements. Le Transporteur n'accepte pas les paiements en espèces pour la réservation de vols, de services accessoires ou d'achats à bord.

RÈGLE 5 – RÉSERVATION DE VOLS

A) Généralités

1) Une Réservation pour un vol précis est valide lorsque la disponibilité et l'attribution de l'espace sont entrées dans le système de réservation du Transporteur, qu'un numéro de confirmation ou un code est obtenu du Transporteur, ce qui authentifie la Réservation, et que le Passager a payé le prix intégral applicable, y compris tous les services accessoires sélectionnés.

2) Une Réservation donne au Passager le droit au transport uniquement entre les points d'Origine et de Destination, et pour la date, l'heure et l'Itinéraire indiqués sur la Réservation, sous réserve des modifications qui pourraient être initiées par le Transporteur.

3) Tous les vols offerts et exploités par le Transporteur sont des vols aller simple, y compris le vol de retour sur la même réservation (le Transporteur n'exploite aucune correspondance).

4) Un Passager ne peut pas embarquer à bord d'un vol sans une Carte d'embarquement dûment émise, laquelle peut être obtenue en effectuant l'enregistrement en ligne ou, moyennant des frais, à l'aéroport. L'enregistrement à l'aéroport nécessite une confirmation de Réservation. Une Carte d'embarquement ne sera émise que sous réserve des conditions du présent Tarif, notamment en ce qui concerne les obligations des Passagers concernant la présentation d'une pièce d'identité valide et exacte, les heures et procédures d'enregistrement, ainsi que les exigences relatives aux Bagages, y compris l'emballage approprié et les restrictions concernant les articles inclus dans les Bagages.

5) Les Passagers sont tenus de fournir au Transporteur leurs coordonnées exactes, complètes et véridiques, y compris une adresse électronique ou un numéro de téléphone valide, au moment de la réservation afin de permettre au Transporteur de communiquer avec eux en cas de perturbations de l'horaire ou pour toute autre question qui doit leur être communiquée de temps à autre. Les Passagers sont également responsables de mettre à jour ces coordonnées de temps à autre, au besoin. Il est entendu que cette exigence s'applique même si une réservation a été effectuée par l'intermédiaire d'une Plateforme de réservation tierce. Le Transporteur ne sera responsable d'aucune perte ni d'aucun dommage, direct ou indirect, compensatoire ou non compensatoire, fondé en équité ou en droit ou autrement, qui pourrait être subi par une personne en raison du fait que le Transporteur ne possède pas les coordonnées exactes, complètes et à jour du Passager.

6) Le Transporteur ne sera pas tenu responsable des problèmes de communication relatifs à une Plateforme de réservation tierce (par exemple, Expédia, Booking.com, Flight Hub), ou des défaillances d'une telle plateforme, des renseignements inexacts ou de tout service fournis par une telle plateforme.

7) Le Transporteur n'autorise pas un Passager à détenir plus d'une Réservation confirmée sur un même vol (c'est-à-dire qu'un Passager ne peut pas acheter plusieurs Réservations pour avoir un siège vide ou pour toute autre raison). Le

Transporteur annulera tout espace réservé au-delà du premier siège réservé sans préavis au Passager et sans engager de responsabilité.

8) Une Réservation de même que les obligations du Transporteur à l'égard de la Réservation ne s'appliqueront qu'entre les lieux indiqués sur la Réservation. Tout passage, vol ou transport ou toute escale supplémentaires planifiés par le Passager, que ce soit sur un vol du Transporteur ou d'une autre entreprise de service aérien, ou auprès d'un service terrestre, etc., relèvent de la seule discrétion du Passager, qui sera entièrement et uniquement responsable de toute activité extérieure à celle prévue dans la Réservation, sans tenir compte de toute autre activité externe.

9) Les Cartes d'embarquement ne sont pas transférables. Les Réservations ne sont pas transférables, sauf au moyen du service de revente de sièges du Transporteur, tel que décrit à la règle 6.

10) Les modifications apportées au nom d'une Réservation pour refléter l'identification personnelle du Passager aux fins du voyage peuvent être assujetties à des frais, comme indiqué sur le site Web du Transporteur.

11) Les réservations ne pourront pas être effectuées moins de cent-vingt (120) minutes avant l'heure de départ prévue.

B) Services facultatifs et frais accessoires

Au moment de la réservation, ou à la date limite précisée dans le présent Tarif, un Passager peut choisir parmi les passages et les services facultatifs offerts sur le site à Web ou l'application de réservation mobile du Transporteur, ou présentés sur les Plateformes de réservation tierces telles qu'un site Web ou un agent de voyage tiers offrant des services de réservation (le Transporteur n'assume aucune responsabilité ni obligation à l'égard de ces plateformes, sites Web ou agents tiers). Ces passages et services facultatifs seront facturés aux prix indiqués au moment de l'achat du passage et/ou de chaque service facultatif et sont assujettis aux conditions supplémentaires précisées dans le présent Tarif.

C) Attribution de sièges et présélection de siège

Les règles concernant l'attribution des sièges s'appliquent à tous les Passagers, quel que soit le type de passage payé pour leur voyage ou la durée de leur vol. La sélection anticipée de sièges est assujettie aux conditions suivantes :

a) Le Transporteur offre aux Passagers la possibilité de choisir un siège précis au moment de la réservation ou jusqu'à 1 heure avant leur vol, sous réserve de la disponibilité et moyennant les frais indiqués sur le site Web du Transporteur.

b) Si aucun siège n'a été présélectionné et intégralement payé, le Transporteur attribuera des sièges aléatoirement au moment de l'enregistrement par le Passager, sans tenir compte des autres Passagers couverts par la Réservation. Même après s'être vu attribuer aléatoirement un siège, un Passager peut acheter une sélection de siège anticipée, si disponible, moyennant des frais supplémentaires.

c) L'attribution d'un siège présélectionné n'est pas garantie et pourra être annulée sans remboursement si le Passager ne respecte pas le Délai d'arrivée au comptoir d'enregistrement.

d) Si un Passager ayant payé pour une attribution de siège précise ne peut occuper ce siège pour quelque raison que ce soit, le Passager se verra attribuer un autre siège

aléatoire et les frais d'attribution de siège lui seront remboursés, et ce remboursement sera le seul recours du Passager à l'encontre du Transporteur.

e) Enfants de moins de quatorze (14) ans. Si un enfant de moins de quatorze (14) ans voyage dans le cadre de la même Réservation qu'un adulte accompagnateur, le Transporteur facilitera l'attribution d'un siège à l'enfant à proximité de l'adulte accompagnateur de la manière suivante :

i) Le processus d'attribution automatique de sièges du Transporteur attribuera en priorité des sièges ensemble aux adultes et aux enfants qui ont effectué une réservation sous la même Réservation et pour lesquels l'adulte a fourni la date de naissance de l'enfant au moment de la réservation, sans frais de sélection de siège. Ces attributions ne sont pas garanties et dépendent de l'heure de la réservation et du nombre de sièges disponibles à ce moment-là.

ii) De plus, les Passagers peuvent communiquer directement avec le Centre d'appels du Transporteur et faire une demande pour être assis avec leurs enfants pendant le processus de réservation par téléphone ou après qu'une Réservation a été effectuée par toute méthode de réservation, et le Transporteur leur attribuera des sièges ensemble si de telles dispositions de sièges sont encore disponibles au moment de la demande, sans facturer de frais de sélection de sièges anticipés.

iii) Lorsque l'adulte accompagnateur ne se trouve pas sous la même Réservation que l'enfant ou que l'enfant ne s'est pas vu attribuer de siège avec un adulte accompagnateur, le Transporteur réassignera, sur demande à l'aéroport, des sièges, y compris en déplaçant d'autres Passagers si aucun Passager ne cède volontairement son siège. Les enfants de douze (12) ou treize (13) ans peuvent se voir attribuer un siège séparé de l'adulte accompagnateur par deux (2) rangées, et les enfants de cinq (5) à onze (11) ans peuvent se voir attribuer un siège séparé de l'adulte accompagnateur par un (1) siège.

iv) Les adultes accompagnant des enfants peuvent sélectionner des sièges précis pour eux-mêmes et les enfants ou autres Passagers sous la même Réservation à l'avance, en présélectionnant l'attribution des sièges moyennant les frais en vigueur au moment applicable, tels qu'offerts par le Transporteur sur son site Web, son application de réservation mobile ou par l'entremise de son Centre d'appels.

v) Les enfants de douze (12) ans et moins ne sont pas autorisés à occuper les sièges des sorties de secours, même lorsqu'ils sont accompagnés d'un Passager de plus de quinze (15) ans. Aucune sélection de siège contraire ne sera honorée et aucun remboursement ne sera accordé.

D) **Occupation maximale par Rangée de sièges**

i) Le Transporteur respecte strictement un maximum de quatre (4) êtres vivants par Rangée de siège au total (ce qui comprend les personnes et les animaux autorisés), quel que soit l'âge des personnes et peu importe qu'un bébé (de moins de deux (2) ans) soit sur les genoux d'un adulte. Une telle limite maximale est exigée pour la sécurité de tous les Passagers et animaux à bord d'un vol, notamment en raison du nombre de masques à oxygène disponibles par Rangée de sièges et à des fins d'évacuation d'urgence.

ii) Un seul bébé peut être tenu sur les genoux d'un passager par Rangée de sièges;

iii) Un seul animal est autorisé par Rangée de siège;

iv) Un bébé sur les genoux d'un passager et un animal ne seront pas autorisés à la même Rangée de siège;

v) Le Transporteur se réserve le droit de faire changer de siège tout Passager pour assurer le respect de la présente sous-règle, notamment lorsque les Réservations applicables indiquent une configuration de sièges qui contrevient à la présente sous-règle. Le Transporteur n'aura ni responsabilité ni obligation d'indemnisation lorsque le déplacement d'un Passager est requis.

E) Refus de vendre le transport

Le Transporteur peut, à son entière discrétion, pour des motifs raisonnables, qui comprennent, mais sans s'y limiter, les motifs présentés ci-dessous, refuser d'effectuer une Réservation ou de confirmer une Réservation pour toute personne, annuler en totalité ou en partie une Réservation, et informer les personnes en cause qu'elles ne sont pas autorisées à acheter un transport auprès du Transporteur, entièrement ou pour une période limitée.

1) Antécédents de mauvaise conduite – Une personne qui a perturbé les opérations du Transporteur ou de tout autre transporteur, ou en a abusé, qui a maltraité les employés ou les représentants du Transporteur ou de tout autre transporteur, qui n'a pas respecté les politiques du Transporteur ou qui a autrement violé les conditions du présent Tarif à tout moment, lorsque cette personne a réservé ou a tenté de réserver un vol avec le Transporteur ou a embarqué sur un vol du Transporteur.

2) Fraude et illégalité – Une personne qui a commis un acte frauduleux à l'encontre du Transporteur ou un acte illégal en lien avec un vol réservé par cette personne, ou qu'elle a tenté de réserver, ou qui a participé à de tels actes avec une autre personne.

F) Réservations invalidées

Si une personne tente de contourner une modalité ou une condition du présent Tarif ou une autre modalité du Contrat de transport accepté par cette personne à tout moment pertinent à l'égard d'un vol, la Réservation correspondante peut, à la discrétion du Transporteur, être immédiatement annulée sans contrepartie ni remboursement et le Transporteur aura le droit :

1) d'annuler toute portion restante de la Réservation; et/ou

2) de refuser d'embarquer tout Passager nommé dans la Réservation ou d'enregistrer les Bagages du Passager.

Dans tous les cas susmentionnés, le Transporteur ne sera pas tenu responsable envers la ou les personnes nommées sur la Réservation si une Carte d'embarquement n'est pas émise dans le cadre de la Réservation ou si une Carte d'embarquement est présentée pour le transport ou si un remboursement est demandé par toute personne.

RÈGLE 6 – MODIFICATIONS PAR LE CLIENT, SERVICE DE REVENTE DU TRANSPORTEUR ET ANNULATIONS DES RÉSERVATIONS

A) Modifications de Réservation effectuées par le Client

1) Les modifications à la date, à l'heure, à la destination ou au point de départ du voyage ne sont pas permises dans les vingt-quatre (24) heures précédant l'heure de départ prévue.

2) Des modifications peuvent être apportées vingt-quatre (24) heures ou plus avant le départ, uniquement si elles sont permises en vertu des modalités de la Réservation applicable (par exemple, un forfait donné de vol et de bagages offert par Flair), et peuvent être assujetties à des frais de modification. De telles modifications autorisées ne peuvent être effectuées qu'une seule fois par Réservation. Il est possible d'effectuer certaines modifications en ligne au moyen du site Web du Transporteur ou de son application mobile de réservation, mais les modifications qui ne peuvent pas être traitées en ligne peuvent être effectuées par l'intermédiaire du Centre d'appels, et pourraient être assujetties à des frais connexes.

3) Toute modification apportée à une Réservation par le Client est assujettie aux frais de modification applicables en vigueur au moment pertinent, comme indiqué sur le site Web du Transporteur ou par son Centre d'appels. En plus des frais de modification applicables, si la modification de la Réservation entraîne :

   a) un prix plus élevé, le Client doit payer toute différence de prix et tout produit ou service accessoire au moment de la modification;

   b) un produit moins cher, aucun paiement supplémentaire ne sera exigé et la réduction du prix sera perdue; ou

   c) une modification des Bagages, de la sélection des sièges ou d'autres produits accessoires, les frais applicables s'appliqueront.

4) Tout produit, service et/ou privilège accessoires achetés pour le vol initial, à l'exception des réservations de sièges, sera transféré au nouveau vol sans changements. Cependant, le Transporteur se réserve le droit d'annuler ou de modifier le ou les sièges sélectionnés pour lesquels des frais ont été payés, à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans préavis aux Passagers concernés. À sa discrétion, le Transporteur offrira aux Passagers un siège comparable, ou le meilleur siège disponible à ce moment-là.

B) Service de revente du Transporteur

1) Les Clients peuvent uniquement soumettre leur Réservation à des fins de revente par l'intermédiaire du service de revente du Transporteur sur le site Web du Transporteur. Des conditions s'appliquent, comme indiqué sur le site Web du Transporteur.

2) Si le Client réussit à revendre sa Réservation par l'intermédiaire du service de revente du Transporteur, le Client recevra, par courriel, un Crédit de revente indiquant le montant qui lui aura été présenté avant que le Client ne confirme sa demande de revente de sa Réservation.

3) Tous les Crédits de revente seront assujettis aux conditions fournies au moment de l'émission, y compris le fait qu'ils :

i) seront non transférables, non remboursables et sans valeur pécuniaire;

ii) seront appliqués à une nouvelle Réservation qui doit comprendre le Client qui a reçu le Crédit de revente; et

iii) seront automatiquement annulés et sans contrepartie s'ils ne sont pas utilisés dans les douze (12) mois suivant leur émission.

4) Si le Client reçoit un Crédit de revente, la Réservation initiale est automatiquement annulée et fermée dans les systèmes de réservation du Transporteur et est ainsi considérée comme une Réservation entièrement achevée, et le Client ou tout Passager figurant dans la Réservation initiale est réputé avoir renoncé à tout droit de contester les frais ou les montants relatifs à toute transaction par carte de crédit connexe, que ce soit directement auprès d'un Transporteur ou par l'intermédiaire d'une entreprise de traitement des paiements, et tous les services de transport aérien couverts par la Réservation initiale (ou la partie de celle-ci qui a été revendue) sont considérés, à toutes fins, comme ayant été entièrement exécutés, fournis et satisfaits.

5) Tant que le Client ne reçoit pas un Crédit de revente, le Client doit présumer que la Réservation qu'il a soumise pour revente est toujours valide et qu'il assume l'entière responsabilité et l'obligation d'aller de l'avant avec la Réservation initiale. L'omission de se présenter au vol entraînera la perte de la Réservation sans aucune indemnisation ni aucun remboursement.

C) **Annulation des Réservations à l'initiative du Client**

1) Les annulations initiées par un Client peuvent, si elles sont permises en vertu des modalités de la Réservation applicable, donner lieu à l'émission de Crédits de voyage futurs par le Transporteur, sous réserve, dans chaque cas, des frais d'annulation applicables.

2) Pour demander une annulation ou confirmer qu'une annulation est permise, le Client peut utiliser le site Web du Transporteur ou communiquer avec le Centre d'appels. Si des Réservations ont été effectuées par l'intermédiaire d'une Plateforme de réservation tierce, les annulations doivent être initiées par l'intermédiaire de ce tiers et seront assujetties à toutes les conditions de ce tiers. Le Transporteur ne sera pas tenu responsable des problèmes de communication relatifs à une Plateforme de réservation tierce, ou des défaillances d'une telle plateforme, des renseignements inexacts ou de tout service fournis par une telle plateforme.

3) Le montant des Crédits de voyage futurs sera égal au prix du billet, aux taxes et aux frais accessoires payés dans le cadre de la Réservation, moins les frais d'annulation applicables et les frais de service non remboursables (tels que les frais de réservation de groupe, les frais des entreprises de traitement des paiements et les frais du Centre d'appels). Si les frais d'annulation et les frais de service non remboursables dépassent la valeur combinée du prix, des taxes et des frais accessoires, la Réservation sera considérée comme perdue, et aucun montant ne sera crédité sous forme de Crédits de voyage futurs ou autre, et le Transporteur n'aura aucune responsabilité envers le Client ou tout Passager figurant sur la Réservation pertinente en ce qui concerne le vol annulé.

4) Les Crédits de voyage futurs seront crédités au Client qui a effectué la Réservation et pourront être utilisés par cette personne pour tout vol futur avec le Transporteur

et/ou l'achat de tout produit accessoire dans les douze (12) mois suivant la date de réservation de la Réservation connexe.

D) **Annulations en raison de fonctions de juré**

1) En cas d'assignation d'un Passager comme juré ou témoin après la confirmation d'une Réservation, un remboursement selon le mode de paiement initial sera versé pour le vol et les services accessoires de ce Passager, sur présentation de l'assignation de juré ou de témoin. Aucun autre document ne sera accepté.

2) Dans une telle situation, le Transporteur peut refuser de rembourser une Réservation si le Passager présente sa demande de remboursement après la date d'un vol manqué dans les circonstances décrites dans la présente sous-règle (C).

E) **Annulation des Réservations à l'initiative du Transporteur**

Le Transporteur peut annuler toute Réservation en raison d'une Situation indépendante de la volonté du Transporteur ou est Attribuable au Transporteur, y compris notamment une situation qui est Contrôlable à des fins de sécurité. Veuillez vous reporter à la règle 15 pour en savoir plus sur les obligations du Transporteur envers les Clients et les Passagers dans ces circonstances.

RÈGLE 7 – SOUS-TRAITANCE

Le Transporteur peut, sans préavis et sous réserve de l'approbation nécessaire de l'OTC ou d'une autre autorité gouvernementale, sous-traiter un vol.

PARTIE II – AVANT LE DÉPART

RÈGLE 8 – DÉLAIS D'ENREGISTREMENT ET D'EMBARQUEMENT

A) **Responsabilité du Passager**

Le Passager doit effectuer son enregistrement et doit se présenter à l'aéroport suffisamment à l'avance pour effectuer la vérification des dimensions et le dépôt de ses Bagages, le paiement des frais de Bagages et/ou des frais d'enregistrement à l'aéroport applicables et les formalités gouvernementales, de contrôle de sûreté et d'inspection à la porte d'embarquement (y compris la vérification des dimensions et de l'étiquette des Bagages ainsi que de l'identité personnelle) tout en respectant les délais précisés à la règle 8(B). Toute omission par le Passager de s'enregistrer selon l'une des méthodes prévues par le Transporteur, d'arriver à temps à l'aéroport, de présenter des pièces d'identité personnelles valables ou de satisfaire à toute autre exigence nécessaire pour permettre aux agents ou au personnel du Transporteur de confirmer valablement son identité, entraînera la perte de la Réservation sans aucune indemnisation ni aucun remboursement.

Il est entendu que la présence d'un Passager à tout endroit à l'intérieur de l'aéroport (comme dans la file d'attente du comptoir d'enregistrement ou devant le comptoir, dans la zone de sûreté ou dans l'Aire d'embarquement) ne signifie pas nécessairement qu'un Passager a rempli toutes les exigences relatives au Délai d'arrivée au comptoir d'enregistrement ou Délai d'arrivée à la porte d'embarquement.

Le départ ne sera pas retardé pour un Passager qui n'a pas rempli les formalités de préembarquement ou qui est autrement responsable du non-respect des délais indiqués ci-dessous. Si un Passager ne remplit pas les formalités de préembarquement comme le Délai d'arrivée au comptoir d'enregistrement ou le Délai d'arrivée à la porte d'embarquement, le

Transporteur n'est pas tenu de le rembourser ou de lui accorder un crédit et le Transporteur ne réservera en aucun cas un nouveau vol sans frais pour ce Passager. Le Transporteur n'est pas responsable des pertes ou des dépenses résultant du non-respect de la présente règle par le Passager. Le Transporteur doit communiquer les frais d'enregistrement à l'aéroport et lors de l'utilisation du Centre d'appels sur son site Web, par messages texte ou courriels, ou par l'intermédiaire du Centre d'appels.

B) **Délai d'arrivée au comptoir d'enregistrement et Délai d'arrivée à la porte d'embarquement**

Selon le segment de vol applicable, le Transporteur peut fixer un Délai d'arrivée au comptoir d'enregistrement ou un Délai d'arrivée à la porte d'embarquement plus longs ou différents, qui seront communiqués au Passager après la confirmation d'une Réservation. En l'absence d'une telle communication, ces délais sont fixés ainsi qu'il suit pour les voyages au Canada :

Enregistrement en ligne (ce qui comprend l'achat de franchises bagages en ligne, la sélection de sièges et d'autres services accessoires)	Ouvre vingt-quatre (24) heures avant le départ prévu; ferme cent-vingt (120) minutes avant le départ prévu
Enregistrement à l'aéroport, y compris le dépôt de Bagages (autres que pour les armes à feu, voir ci-dessous, et les règles concernant les animaux de compagnie, les appareils mobiles et toute autre spécification du Transporteur)**	Ferme soixante (60) minutes avant le départ prévu
Délai de dépôt de Bagages pour les armes à feu	90 minutes avant le départ prévu
Délai d'arrivée à la porte d'embarquement**	20 minutes avant le départ prévu

Il est entendu que les retards de vol n'ont **aucune** incidence sur le Délai d'arrivée au comptoir d'enregistrement ou le Délai d'arrivée à la porte d'embarquement applicables au départ initialement prévu du vol, sauf indication expresse du Transporteur. Lorsqu'il modifie le Délai d'arrivée au comptoir d'enregistrement ou le Délai d'arrivée à la porte d'embarquement au-delà des délais applicables au départ initialement prévu en raison d'un retard, le Transporteur ne peut être tenu responsable de pertes subies par le Passager qui ne se présente pas à temps pour commencer ou poursuivre les formalités d'enregistrement ou de préembarquement et/ou d'embarquement.

* Délai d'arrivée au comptoir d'enregistrement (y compris le délai de dépôt des Bagages) : Le Passager doit avoir effectué son enregistrement en ligne ou à l'aéroport, obtenu une Carte d'embarquement et présenté ses Bagages au comptoir de dépôt des Bagages pour vérification des dimensions (et avoir payé les frais applicables) et, le cas échéant, déposer avant le Délai d'arrivée au comptoir d'enregistrement pour son vol.

** Délai d'arrivée à la porte d'embarquement : Le Passager doit être présent dans l'Aire d'embarquement avant le Délai d'arrivée à la porte d'embarquement.

C) **Défaut d'arriver à temps, d'entreprendre le voyage ou de poursuivre le voyage**

1) Si le Passager ne respecte pas le Délai d'arrivée au comptoir d'enregistrement ou le Délai d'arrivée à la porte d'embarquement, sauf disposition expresse contraire aux termes des conditions de la Réservation pertinente :

a) toutes les sommes payées sont acquises et aucune indemnisation n'est prévue à l'égard des segments de vol manqués;

b) le vol, ainsi que le vol de retour pertinent lié à la même Réservation, seront réputés avoir été annulés par le Passager et le Client et traités comme tel, même si le Passager ou le Client a avisé le Transporteur du vol manqué et/ou si le Passager a l'intention d'utiliser le vol de retour lié à la Réservation;

c) si un retrait de Bagages est rendu nécessaire dans cette circonstance, les coûts associés à ce retrait et à tout retard en conséquence seront imputables au Passager, à la seule et absolue discrétion du Transporteur;

d) le Transporteur n'est pas responsable d'aucune perte envers le Passager.

RÈGLE 9 – DOCUMENTS DE VOYAGE

A) Obligations des Passagers

Le Transporteur n'est pas responsable si les documents de voyage du Passager sont jugés incomplets, inadéquats, inacceptables ou signalés pour inspection et/ou refus. Il incombe **entièrement et exclusivement** à chaque Passager d'obtenir tous les documents de voyage nécessaires et de comprendre et respecter toutes les lois de chaque pays à partir duquel, par lequel ou à destination duquel le Passager souhaite être transporté, y compris la destination finale du Passager au-delà du vol exploité par le Transporteur. En outre, et sauf dispositions contraires des lois applicables, le Passager s'engage à indemniser le Transporteur pour toute perte, tout dommage ou toute dépense subi ou encouru par le Transporteur en raison d'un manquement du Passager à cette obligation. Le Transporteur décline toute responsabilité à l'égard de renseignements ou de toute aide fournis verbalement, par écrit ou autrement par un agent ou un employé du Transporteur à un Passager ou à un Client relativement à l'obtention de tels documents ou au respect de telles lois. Le Transporteur n'est pas non plus responsable des conséquences que pourrait subir un Passager en raison du défaut d'obtenir ces documents ou de respecter ces lois.

B) Refus d'entrée/expulsion – personne inadmissible

Si un Passager est inadmissible à entrer au Canada ou dans tout autre territoire où le Transporteur effectue des vols, quelle qu'en soit la raison, et que le Transporteur reçoit un ordre ou une directive du pays concerné afin de faciliter le débarquement de ce Passager, le Transporteur prendra les mesures nécessaires pour faire débarquer le Passager et le renvoyer à son point d'Origine ou ailleurs. Dans de tels cas, le Passager est responsable de tous les coûts liés à l'exécution de l'ordre ou de la directive par le Transporteur.

C) Refus d'entrée/expulsion – déroutements

En cas de déroutement de vol vers un pays autre que le Canada lorsque le Transporteur, suivant un ordre ou une directive d'un pays autre que le Canada, est tenu de retourner un Passager à son point d'Origine ou ailleurs en raison de l'inadmissibilité du Passager dans ce pays ou de son expulsion de celui-ci, que ce soit pour défaut de documents de voyage appropriés ou pour toute autre raison, le Passager est responsable de tous les coûts liés à l'exécution par le Transporteur de cet ordre ou de cette directive.

RÈGLE 10 – FRANCHISES DE BAGAGES

A) Applicabilité

Les présentes règles s'appliquent au transport de Bagages dans le cadre des services du Transporteur. Les frais de Bagages peuvent être consultés sur le site Web du Transporteur ou obtenus auprès de son Centre d'appels, et sont sujets à modification. Tous les frais de Bagages sont assujettis aux taxes applicables. Lorsque des frais sont mentionnés dans la présente règle, le Transporteur est responsable de les déterminer et de les afficher; le Transporteur ou son agent sont responsables du recouvrement de ces frais.

B) Conditions pour l'acceptation des Bagages enregistrés et des Bagages non enregistrés

1) Les Bagages présentés par un Passager pour le transport sont assujettis à la franchise indiquée sur le site Web du Transporteur.

2) Le Transporteur se réserve en tout temps le droit de limiter l'acceptation des Bagages en fonction des contraintes opérationnelles, volumétriques ou de poids de l'aéronef ou pour toute autre raison opérationnelle.

3) Le transport des Bagages peut être refusé, à la discrétion du Transporteur, pour des raisons de sécurité, de conformité aux lois applicables ou de respect général et de confort des autres Passagers.

C) Bagages enregistrés

1) Les Bagages enregistrés seront transportés moyennant les frais supplémentaires indiqués sur le site web du Transporteur, sous réserve des restrictions générales concernant certains types de matériel et d'emballage et d'autres restrictions énoncées dans le Contrat de transport.

2) Chaque Passager a droit à un maximum d'un (1) Bagage enregistré par vol lors de la réservation initiale. Le Transporteur peut accepter un maximum de quatre (4) Bagages enregistrés supplémentaires par Passager, à sa seule et absolue discrétion et sous réserve des frais supplémentaires applicables.

3) Tous les Bagages enregistrés doivent respecter les restrictions concernant la taille, le poids et les dimensions indiquées sur le site Web du Transporteur. Des frais supplémentaires s'appliquent aux Bagages enregistrés qui dépassent les limites de taille (« surdimensionnés ») ou de poids indiquées sur le site web.

D) Bagages non enregistrés (Bagages de cabine et articles personnels)

1) Sous réserve des autres dispositions du présent Tarif, chaque Passager a droit, sous réserve du paiement des frais applicables, au plus à un Bagage de cabine par segment de vol, sous réserve des limites de taille, de poids et de dimensions indiquées sur le site Web du Transporteur. Les Bagages de cabine qui dépassent les limites prescrites devront être enregistrés comme des Bagages enregistrés et sont assujettis aux frais applicables.

2) Sous réserve de l'alinéa (4) ci-dessous et des autres dispositions du présent Tarif, chaque Passager a droit à un (1) Article personnel par segment de vol. Un « Article personnel » s'entend d'un article qui :

a) respecte les limites de taille, de poids et de dimensions indiquées sur le site Web du Transporteur, et

b) peut être rangé en toute sécurité sous le siège devant le Passager,

étant entendu que tout Article personnel qui dépasse les limites prescrites sera considéré comme un Bagage de cabine et assujetti aux frais applicables; si le Passager a déjà un Bagage de cabine, le Bagage de cabine existant ou l'Article personnel, au choix, devra être enregistré comme un Bagage enregistré et sera assujetti aux frais applicables aux Bagages enregistrés.

3) Les objets qui ne peuvent pas être transportés à titre de Bagages enregistrés peuvent être acceptés comme Bagages dans la cabine passagers de l'aéronef à titre de Bagages de cabine ou Articles personnels à la seule discrétion du Transporteur. Les frais de Bagages indiqués sur le site Web du Transporteur s'appliquent.

4) Si un Passager est autorisé à voyager avec un animal de compagnie en cage, la cage sera considérée comme l'Article personnel de ce Passager et tout article qui aurait autrement été considéré comme tel deviendra un Bagage de cabine et sera assujetti aux limites et aux frais applicables aux Bagages de cabine.

RÈGLE 11 – ACCEPTATION ET CONTENU DES BAGAGES

Comme condition expresse du présent Tarif et du Contrat de transport, le Client reconnaît et convient, en son nom et au nom de chaque Passager visé par la même Réservation, que la présente règle exige des Passagers de s'accorder à l'avance avec le Transporteur quant à certains articles proposés pour le transport, limite la responsabilité du Transporteur en cas de dommages liés au transport de certains types de Bagages, impute aux Passagers les dommages causés par certains articles transportés à bord de l'aéronef et établit le droit du Transporteur de fouiller les Bagages.

Comme condition expresse du présent Tarif et du Contrat de transport, le Client reconnaît et convient, en son nom et au nom de chaque Passager visé par la même Réservation, que le Transporteur n'accepte pas de déclarations de valeur excédentaire et qu'il n'offre aucune assurance supplémentaire pour les instruments de musique, l'équipement sportif ou d'autres objets de valeur. Il est fortement recommandé aux Passagers qui choisissent de transporter de tels articles d'obtenir une assurance supplémentaire auprès d'une source indépendante. Les limites de responsabilité énoncées dans le présent Tarif en ce qui concerne les dommages, la perte ou le retard des Bagages s'appliquent à tous les articles et Bagages transportés, même si le Transporteur en a été avisé.

A) Obligations des Passagers

1) Les Passagers doivent faire preuve de diligence lors de l'emballage des Bagages. Le Transporteur décline toute responsabilité quant au contenu des Bagages. Les Passagers sont entièrement responsables de s'assurer que les articles contenus dans les Bagages enregistrés ne sont pas fragiles ou cassables. Si un Passager choisit d'emballer des articles fragiles ou cassables dans les Bagages, il doit éviter que ces articles soient placés dans des poches ou près de la paroi extérieure du bagage. Le Passager est responsable de tout dommage subi. L'usure normale ne constitue pas un dommage indemnisable, et les dommages causés uniquement au

contenu interne des Bagages, sans dommage concomitant à l'extérieur de ceux-ci, ne sont pas indemnisables, et le Transporteur ne sera pas responsable des dommages subis par les articles contenus à l'intérieur des Bagages. Les dommages externes et internes causés par un emballage inadéquat ne sont pas non plus indemnisables, et cela comprend l'utilisation de valises à paroi souple, d'emballage en carton ou d'autres emballages pliables ou malléables, ou de tout emballage ou de toute valise qui ne se ferme pas hermétiquement.

2) Le Transporteur a le droit d'exiger une décharge de responsabilité qui peut être fournie électroniquement lors de l'enregistrement du Passager ou des Bagages. Il peut conditionner l'acceptation de tout Bagage qu'il juge périssable, mal emballé, fragile ou non sécurisé à la décharge du Passager. À l'obtention de la décharge, le Transporteur ne sera pas responsable des dommages aux Bagages ou à leur contenu résultant du transport de ces Bagages et le Passager sera réputé, dans la mesure permise par les lois applicables, avoir renoncé à tout droit à une indemnisation à l'égard de ces Bagages ou de leur contenu. De plus, le Passager sera responsable de tout dommage causé à l'aéronef, aux Bagages d'autres Passagers, à l'équipement ou résultant autrement du transport de ces Bagages ou de leur contenu.

B) **Transport des Bagages à bord d'un autre aéronef**

Les Bagages enregistrés seront transportés à bord du même aéronef que le Passager, sauf si le Transporteur estime que cela est impossible. Le Transporteur ne sera pas responsable des Bagages enregistrés du Passager si celui-ci, par sa propre faute, n'embarque pas à bord du même aéronef que ses Bagages enregistrés.

C) **Valeur maximale des Bagages : Aucune déclaration de valeur excédentaire**

Le Transporteur ne dispose d'aucune assurance couvrant les déclarations de valeur de Bagages excédentaires et décline toute déclaration spéciale de ce type. En tout état de cause, toute réclamation pour dommages ou destruction de Bagages sera limitée aux montants et aux conditions énoncées dans la règle 20. Le Contrat de transport prévoit expressément que le Passager couvre et dégage de responsabilité le Transporteur eu égard à tous montants de dommages aux Bagages qui excèdent les montants prévus dans le RPPA.

La présente sous-règle ne s'applique pas aux aides à la mobilité de Personnes handicapées. Veuillez vous reporter à la règle 13 pour les dispositions relatives au transport d'aides à la mobilité de Personnes handicapées.

D) **Articles non acceptés comme Bagages**

Les articles suivants sont inacceptables comme Bagages. Le Transporteur n'est pas responsable des Bagages refusés et ne remboursera aucuns frais versés à leur égard ni n'en prendra possession. Il s'agit notamment des articles suivants :

1) les articles dont le transport est interdit par les lois, règlements ou ordonnances des pays survolés, de départ ou de destination;

2) les articles contenant des substances dont la possession ou l'utilisation est interdite ou restreinte par les lois, règlements ou ordonnances des pays survolés, de départ ou de destination;

3) les marchandises dangereuses telles que définies par Transports Canada, qui ne bénéficient d'aucune exemption aux termes de la loi. Les matières dangereuses

comprennent, sans s'y limiter, les gaz, liquides et matières solides inflammables, les gaz comprimés, les explosifs, les poisons, les corrosifs, les oxydants, les matières radioactives, les agents étiologiques et les matières magnétisées. L'oxygène médical n'est pas autorisé à bord de l'aéronef;

4) les animaux vivants, sauf les Animaux d'assistance et les animaux de compagnie qui ont fait l'objet d'un accord en bonne et due forme aux termes du présent Tarif;

5) les armes comme les armes à feu d'époque, les épées, les couteaux et autres articles semblables (et toute imitation);

6) les articles fragiles ou de denrées périssables, l'argent, les bijoux, les métaux précieux, les médicaments, les titres négociables, les titres de placement ou autres objets de valeur, les documents commerciaux, les échantillons et les passeports et autres documents d'identification. Ces articles ne sont pas acceptables pour le transport comme Bagages enregistrés et ne seront transportés comme Articles personnels que s'ils restent en possession du Passager;

7) les articles qui ne sont pas emballés de manière appropriée ou qui sont emballés de manière contraire aux franchises de bagages prévues dans le présent Tarif, y compris les articles placés ou cachés à l'intérieur ou en-dessous des articles de soutien pour bébés, des instruments de musique ou de l'équipement sportif;

8) tout autre article que le Transporteur juge, à son entière discrétion, impropre au transport de par son poids, sa taille ou sa nature.

Si le Passager contrevient à cette sous-règle, le Transporteur ne sera en aucun cas responsable de ces articles en cas de retard, de perte et/ou de dommage et le Passager en assumera l'entière et unique responsabilité.

E) **Droit de refus de transport ou de débarquement de Bagages**

1) Le Transporteur a le droit, à sa seule discrétion, de refuser de transporter ou de débarquer en cours de route tout Bagage ou article contenu dans un Bagage, sans que sa responsabilité soit engagée, y compris toute obligation de remplacement ou d'indemnisation en cas de perte d'un article ainsi refusé ou débarqué, qui, selon l'avis du Transporteur, contrevient à une règle du présent Tarif ou :

a) mettrait en danger la sécurité de l'aéronef, de l'équipage, d'autres marchandises, des Passagers ou des Bagages;

b) est expédié en violation des lois, règlements ou ordonnances de tout territoire survolé, de départ ou de destination;

c) est susceptible de causer des dommages à l'aéronef, aux Bagages ou à d'autres marchandises, ou un préjudice corporel aux personnes à bord de l'aéronef;

d) est susceptible d'être endommagé en cours de transport aérien;

e) est mal emballé ou présente tout autre défaut;

f) dont le poids, la taille ou la nature ne respectent pas les limites de dimension des Bagages énoncées dans le Contrat de transport ou qui est autrement impropre au transport à bord de l'aéronef, notamment si sa présence à bord peut être offensante pour les autres Passagers.

2) Le Transporteur refusera les Bagages qui ne respectent pas les directives de contrôle applicables, y compris celles de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien concernant l'identification des drogues et des substances illicites transportées dans les Bagages.

3) Le Transporteur se réserve le droit de refuser les Bagages excédentaires pour des raisons opérationnelles, notamment si un aéronef de type différent remplace celui initialement prévu.

4) Lorsque le Transporteur accepte des Bagages qui sont ou contiennent des articles dont le transport est interdit, cette acceptation ne doit pas être interprétée comme signifiant que le Transporteur consent au transport des Bagages déclarés inacceptables en vertu de la présente règle, ni comme une renonciation à la présente règle.

F) **Articles périssables**

Le Transporteur ou son agent n'assume aucune responsabilité à l'égard des articles périssables faisant partie des Bagages enregistrés du Passager et se réserve le droit de refuser d'accepter de tels articles. Les Passagers ne doivent pas enregistrer ou tenter d'enregistrer comme Bagages des articles périssables. Le Passager assume l'entière responsabilité de toute détérioration et dégage le Transporteur de toute responsabilité à cet égard, y compris pour toute avarie qui résulterait de retards qui pourraient survenir ou qui sont survenus pendant le voyage du Passager avec le Transporteur. Un Passager qui transporte des articles périssables en violation de la présente règle sera tenu responsable de tous les coûts liés à une fuite, un déversement, une odeur répugnante, des dommages à d'autres Bagages ou à de l'équipement résultant du transport d'un ou de plusieurs de ces articles.

G) **Articles de soutien pour bébés**

Lorsqu'un bébé (de moins de deux (2) ans) voyage, le Transporteur autorise le Passager accompagnateur à enregistrer ou à présenter à la porte d'embarquement, selon les spécifications du Transporteur, toute combinaison de deux (2) des articles suivants par enfant comme Bagages enregistrés, sans frais :

1) une poussette ou un landau;

2) un lit de voyage avec literie;

3) un dispositif de retenue pour bébé (siège d'auto); ou

4) une chaise haute d'enfant.

Chacun des articles ci-dessus doit être correctement emballé pour le transport et le Transporteur n'est pas tenu ou censé fournir du matériel d'emballage au Passager. Le Transporteur peut ces articles si le Passager ne les emballe pas correctement. Si des dommages préexistants sont constatés, une étiquette de décharge de responsabilité limitée devra être acceptée et signée par le Passager avant que l'un quelconque des articles susmentionnés ne soit enregistré dans tous les aéroports.

H) **Équipement sportif**

Le Transporteur accepte les équipements de sport comme Bagages enregistrés moyennant des frais, à condition que :

1) le Passager paie les frais applicables au type de produit visé, comme indiqué sur le site Web du Transporteur;

2) l'article ou les articles soient emballés de façon sécuritaire pour éviter tout dommage;

3) l'article ou les articles ne dépassent pas les limites de dimensions et de poids indiquées sur le site Web du Transporteur; et

4) l'article ou les articles entrent dans l'une des catégories suivantes :

   a) bicyclettes;

   b) bâtons de golf;

   c) skis et planches à neige (comptant pour un seul article avec leurs bâtons);

   d) équipement de hockey et de ringuette (comptant pour un seul article avec leurs bâtons);

   e) autre équipement de sport tel que précisé sur le site Web du Transporteur.

Des arrangements doivent être faits avec le Transporteur pour ces articles au moins 24 heures avant le départ prévu. Les frais applicables seront facturés comme indiqué sur le site Web du Transporteur.

l) **Armes à feu**

Comme condition expresse du présent Tarif et du Contrat de transport, le Client reconnaît et convient, en son nom et au nom de chaque Passager visé par la même Réservation, que les arrangements doivent se faire avec le Transporteur au moins 48 heures avant le départ prévu si un Passager souhaite transporter des armes à feu, des composants d'armes à feu ou des munitions.

1) Les armes à feu à autorisation restreinte ou prohibées au sens du *Code criminel du Canada* ou autrement classées comme telles par la Gendarmerie royale du Canada sont strictement interdites.

2) Les armes à feu sans restriction au sens du *Code criminel du Canada* ou qui ne sont pas autrement restreintes en vertu de l'alinéa (1) ci-dessus sont permises sous réserve des règles suivantes :

   a) elles ne sont en aucun cas acceptables dans les Bagages de cabine et ne sont autorisées dans les Bagages enregistrés que si elles sont destinées à la chasse ou à des activités sportives;

   b) elles doivent être identifiées à l'avance lors de l'enregistrement en ligne et déclarées au Transporteur lors de l'enregistrement à l'aéroport; et

   c) elles DOIVENT être déchargées et emballées dans un contenant rigide verrouillé et conformément à toute exigence supplémentaire prévue par la loi applicable.

3) Le Transporteur a le droit de refuser de transporter toute arme à feu sans restriction ou munition, même conforme aux *Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses* de l'OACI et à la *Réglementation pour le transport des marchandises dangereuses* de l'IATA, ou si le Transporteur estime que l'emballage de ces articles présente un risque.

4) L'omission de déclarer une arme à feu est considérée comme une violation du Contrat de transport et donne au Transporteur le droit de refuser de transporter le Passager et/ou l'arme à feu, sans obligation de remboursement ni responsabilité de quelque sorte. Les dispositions du présent paragraphe ne s'appliquent pas aux Agents des forces de l'ordre en service et portant des armes de poing ou d'autres armes semblables prescrites par la loi.

J) Instruments de musique

Les petits instruments de musique peuvent être transportés comme Bagages non enregistrés, à condition de respecter les exigences de taille et de poids applicables et de payer les frais applicables. L'achat d'un ou de plusieurs sièges supplémentaires pour des instruments de musique n'est pas permis pour des raisons de sécurité. Il est entendu que les instruments de musique doivent être correctement emballés, notamment en les rangeant dans une housse rigide adaptée à cet instrument. Le Transporteur décline toute responsabilité en cas de dommages aux instruments de musique en cours de transport.

Les instruments de musique peuvent également être acceptés comme Bagages enregistrés, pourvu qu'ils soient correctement emballés, qu'ils respectent les limites de taille et de poids énoncées dans le Contrat de transport et que les frais applicables soient payés.

K) Droit de fouille

Le Transporteur peut demander la permission au Passager de le fouiller lui et ses Bagages. Le Transporteur peut fouiller les Bagages en l'absence du Passager. Le but d'une fouille est d'assurer la sécurité et la sûreté de l'aéronef et des Passagers, et de déterminer si des Bagages contiennent des articles dont le transport est interdit ou qui sont transportés en violation du Contrat de transport. Si un Passager refuse la fouille, le Transporteur peut refuser de transporter le Passager ou ses Bagages, ou les deux.

L) Piles électriques

1) Les piles de rechange (non installées) aux ions de lithium et au lithium métallique, y compris les chargeurs portatifs et les boîtiers de chargeur de téléphones cellulaires, doivent être transportées **uniquement dans les Bagages non enregistrés**. Lorsqu'un Bagage de cabine est enregistré à la porte d'embarquement ou au pied de l'avion, toutes les piles de rechange aux ions de lithium et les chargeurs portatifs doivent être retirés du Bagage et emportés dans la cabine de l'aéronef par le Passager. Les bornes des piles doivent être protégées contre les courts-circuits.

2) Les piles endommagées ou rappelées et les appareils alimentés par piles pouvant produire des étincelles ou de générer une évolution dangereuse de chaleur, ne doivent pas être transportés à bord d'un aéronef ni dans des Bagages enregistrés ni des Bagages non enregistrés, à moins de retirer ou de sécuriser autrement la pile endommagée ou rappelée.

3) Les Passagers doivent éviter d'utiliser des chargeurs portables à bord de l'avion.

M) Frais de Bagages

Les frais de Bagages sont indiqués sur le site Web du Transporteur.

PARTIE III – À L'AÉROPORT ET DURANT LE VOYAGE

RÈGLE 12 – ACCEPTATION DES MINEURS

A) Généralités

1) Les personnes mineures (moins de 18 ans) seront acceptées aux fins de voyage selon les conditions énoncées dans le tableau ci-dessous. Les personnes accompagnant des mineurs doivent être capables de s'acquitter de cette tâche.

Âge	Accepté	Conditions
Moins de 2 ans (bébé)	Oui, si accompagné	Les bébés doivent être accompagnés d'un Passager âgé de 18 ans ou plus. Ce Passager à qui le soin du bébé est confié ne doit pas être accompagné d'un animal. Un seul bébé est accepté par Passager adulte. Le bébé peut voyager gratuitement s'il est assis sur les genoux du Passager adulte qui l'accompagne. Le bébé pour qui un siège a été acheté doit être correctement installé dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé par Transports Canada. Le bébé de moins de deux ans à la date du départ, qui fête son deuxième anniversaire avant ou le jour du ou des vols de correspondance ou de retour, aura besoin d'un billet acheté pour occuper un siège à bord du ou des vols de correspondance ou de retour.
2 à 11 ans	Oui, si accompagné	Tous les enfants de deux ans ou plus doivent avoir un billet et se voir attribuer un siège. Un enfant âgé de moins de 12 ans doit être accompagné d'un Passager dûment confirmé âgé de 18 ans ou plus pour toute la durée du voyage. L'utilisation d'un dispositif de retenue pour enfant approuvé par le Transporteur ou le gouvernement est facultative pour les enfants âgés de deux ans ou plus.
12 à 17 ans	Oui	

B) Documentation

1) Pour les vols à l'intérieur du Canada, il est recommandé aux Passagers de moins de 18 ans d'avoir avec eux des pièces d'identité telles que leur passeport, leur permis de conduire, l'original de leur acte de naissance ou une pièce d'identité qui n'est pas délivrée par le gouvernement (p. ex., une carte d'étudiant);

2) Lorsqu'un Passager mineur de moins de 18 ans voyage accompagné d'un adulte, le Transporteur peut exiger des documents confirmant les liens de parenté entre les deux Passagers;

3) En plus des pièces d'identité susmentionnées, le Transporteur peut exiger la présentation des documents suivants lorsque des enfants sont accompagnés d'un seul adulte : i) des documents établissant la garde légale; ii) une lettre de consentement parental autorisant l'enfant à voyager; ou iii) un certificat de décès, si l'un des parents est décédé.

C) **Attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans**

1) Les enfants qui n'ayant pas atteint quatorze (14) ans au moment du départ du vol pertinent (aller ou retour) se verront attribuer des sièges comme prévu à la règle 5.

RÈGLE 13 – TRANSPORT DES PERSONNES HANDICAPÉES

A) **Acceptation d'une Personne handicapée :**

1) Le Transporteur acceptera la déclaration d'autonomie faite par la Personne handicapée ou en son nom, sauf si le Transporteur détermine, à la suite d'une évaluation personnalisée, que des mesures supplémentaires sont nécessaires pour se conformer aux exigences applicables de sûreté, de santé ou opérationnelles.

2) Le Transporteur ne refusera pas de transporter une Personne handicapée, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait pour lui une contrainte excessive, par exemple si son transport compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.

3) Si le Transporteur refuse de transporter une Personne handicapée pour des motifs liés à son Handicap, il fournira à la personne, au moment du refus, les motifs de cette décision. Le Transporteur lui fera également parvenir, dans les dix (10) jours suivant la date du refus, un avis écrit énonçant les motifs du refus.

4) La fourniture de mesures d'accommodement et de services en matière d'accessibilité peut être assujettie aux exigences de sécurité applicables, aux spécifications de l'aéronef, ainsi qu'à la disponibilité d'installations de manutention ou de services de soutien appropriés à l'aéroport de départ ou de destination. Le Transporteur se réserve le droit de demander au Passager de lui soumettre le formulaire de demande d'accommodement médical fourni par le Transporteur, après l'avoir fait remplir par son médecin ou son infirmier praticien, si le voyage comporte un risque ou un danger inhabituel pour le Passager ou pour d'autres personnes.

5) Le Transporteur refusera de transporter ou fera débarquer à tout moment tout Passager dont les agissements ou l'inaction prouvent au Transporteur que l'état mental ou physique du Passager le rend inapte à prendre soin de lui-même et constitue de ce fait une contrainte excessive pour le Transporteur, à moins que le Passager ne soit accompagné d'une personne de soutien qui sera chargé de répondre à ses besoins en cours de route sans qu'une attention ou une assistance déraisonnable soit requise du personnel du Transporteur.

B) **Réservations, sièges, Bagages, Aides à la mobilité**

Les règles suivantes s'appliquent aux Personnes handicapées :

1) Les Réservations doivent être faites au moins 48 heures avant le voyage, en informant le Transporteur de la nature du Handicap et de l'assistance requise, afin que des dispositions puissent être prises. Le Transporteur fera tous les efforts raisonnables pour accommoder les Passagers qui n'ont pas effectué de réservation 48 heures à l'avance.

2) Le Transporteur acceptera les articles suivants comme Bagages enregistrés prioritaires, sans frais :

i) Fauteuils roulants équipés de batteries étanches, dont les bornes sont déconnectées et scellées; et

ii) Les Aides à la mobilité comme les fauteuils roulants manuels, les scooters, les déambulateurs, les béquilles et les cannes, sous réserve des limites de taille et de poids indiquées sur le site Web du Transporteur. Toute aide à la mobilité qui ne respecte pas ces limites de taille et de poids ne sera pas transportée.

3) Les déambulateurs, les béquilles et les cannes peuvent être conservés par le Passager à condition d'être rangés conformément aux exigences de Transports Canada en matière de sécurité, de sûreté et de matières dangereuses.

4) Si une Aide à la mobilité que le Transporteur a accepté de transporter est endommagée, détruite, perdue ou n'est pas mise à la disposition du Passager à destination, le Transporteur devra, à ses frais :

a) fournir une aide de remplacement temporaire appropriée qui répond aux besoins de mobilité du Passager et qu'il peut garder jusqu'à ce que son Aide à la mobilité lui soit retournée ou soit réparée ou remplacée, ou qu'il soit remboursé par le Transporteur conformément à la présente sous-règle;
b) rembourser le Passager pour toutes les dépenses raisonnables engagées à la suite de l'endommagement, de la destruction, de la perte ou de toute autre indisponibilité de son Aide à la mobilité à son arrivée à Destination;
c) si l'aide endommagée peut être réparée, le Transporteur prendra les dispositions nécessaires pour la réparer et la retourner au Passager sans délai;
d) si l'aide à la mobilité endommagée ne peut pas être réparée, ou qu'elle a été perdue et est impossible à localiser dans les 96 heures suivant l'arrivée du Passager, le Transporteur devra :

i) la remplacer par une Aide à la mobilité de même modèle, ou
ii) si le même modèle n'est pas disponible, par un modèle qui présente des caractéristiques et des qualités équivalentes à celles de l'Aide à la mobilité endommagée et qui répond aux besoins de mobilité du Passager, ou
iii) verser au Passager une somme égale à la valeur de remplacement de l'Aide à la mobilité.

5) Peu importe qu'une demande ait été faite ou non pour les services énumérés à l'article 35 a) à w) du RTAPH 48 heures avant le départ, le Transporteur fera tous les efforts raisonnables pour répondre à ces besoins d'assistance.

C) **Siège supplémentaire**

Le Transporteur fournira un ou plusieurs sièges adjacents supplémentaires, c'est-à-dire des sièges à côté du siège d'une Personne handicapée, si cela est nécessaire pour :

1) une Personne de soutien;

2) un Chien d'assistance qui a besoin d'un espace supplémentaire au sol pour s'allonger aux pieds de la personne d'une manière qui assure la sécurité et le bien-être de l'animal et de la personne;

3) lorsque la Personne handicapée a besoin de plus d'un siège en raison de la nature de son handicap, par exemple, si elle est incapable de plier les jambes, ou en raison d'une obésité grave.

D) **Personnes de soutien**

1) Lorsque la présence d'une Personne de soutien est requise, le Transporteur fournira un siège supplémentaire à la Personne de soutien sans ajout au tarif de base, conformément aux lois applicables et aux procédures du Transporteur. Les impôts, frais, charges, ainsi que les taxes aéroportuaires ou gouvernementales applicables restent payables.

2) Le Transporteur acceptera la déclaration de besoin d'une Personne de soutien faite par la Personne handicapée ou en son nom, sauf si le Transporteur détermine, à la suite d'une évaluation personnalisée, que des mesures supplémentaires sont nécessaires pour se conformer aux exigences applicables de sûreté, de santé ou opérationnelles.

3) Pour être admissible à se faire accompagner d'une Personne de soutien, la Personne handicapée doit :

a) être âgée d'au moins huit (8) ans;

b) aviser le Transporteur de la nécessité d'une Personne de soutien au moins 48 heures avant le départ prévu; et

c) fournir toute information ou documentation raisonnablement exigée par le Transporteur pour évaluer les exigences en matière de siège, de mesures d'accommodement ou de sécurité.

4) Une Personne de soutien doit :

a) être âgée d'au moins seize (16) ans;

b) être autonome et capable d'aider le Passager pendant le voyage sans avoir besoin elle-même de l'assistance du personnel du Transporteur ou d'une autre Personne de soutien;

c) rester avec la Personne handicapée et l'accompagner pendant tout le voyage;

d) être capable d'aider la Personne handicapée en cas d'évacuation d'urgence.

5) Ni la Personne handicapée ni la Personne de soutien ne peuvent être seules responsables de la garde d'un enfant de moins de huit (8) ans pendant le vol.

6) Pour des raisons de sécurité, ni la Personne handicapée ni la Personne de soutien ne peuvent occuper les sièges des sorties de secours.

7) Le Transporteur fera tous les efforts raisonnables pour faire asseoir le Passager et la Personne de soutien côte à côté ou directement en face l'un de l'autre lorsque cela est nécessaire pour des raisons d'accessibilité ou de sécurité.

E) **Oxygène et concentrateurs d'oxygène personnels**

1) Le Transporteur ne transporte pas d'oxygène gazeux ou liquide. Le Transporteur refusera de transporter toute bouteille d'oxygène, même vide.

2) Les concentrateurs d'oxygène portables (COP) peuvent être acceptés et utilisés à bord s'ils sont conformes aux exigences de sécurité et opérationnelles applicables et ont été approuvés par le Transporteur.

3) Les Passagers voyageant avec un COP doivent en informer le Transporteur au moment de la réservation, au numéro de téléphone indiqué sur le site Web du

Transporteur, ou dès que possible avant le voyage, afin que les dispositions appropriées puissent être prises. Le Transporteur peut refuser de transporter tout appareil lié à l'administration d'oxygène, y compris un COP, si l'appareil ne respecte pas les exigences applicables en matière de sécurité, de sûreté, de marchandises dangereuses ou opérationnelle.

4) Les COP peuvent être utilisés à bord de l'aéronef dans des endroits approuvés par le Transporteur et lorsque l'appareil est conforme aux exigences applicables de sécurité, de sûreté et opérationnelles.

5) Les Passagers utilisant un COP à bord doivent :

a) remplir le formulaire de demande d'accommodement médical du Transporteur pour permettre l'évaluation de l'aptitude à voyager et l'utilisation sécuritaire de l'appareil à bord ou sa conformité aux exigences de sécurité applicables;

b) être capable de faire fonctionner l'appareil de façon autonome ou de voyager avec une Personne de soutien capable de l'aider à le faire fonctionner;

c) s'assurer que l'appareil est utilisé conformément aux instructions du fabricant et aux exigences de sécurité applicables;

d) prévoir une alimentation électrique par batteries capable de couvrir la durée du vol, le temps au sol, les correspondances et les retards potentiels;

e) emballer les batteries de manière sécuritaire en les protégeant individuellement contre les courts-circuits conformément aux exigences applicables en matière de marchandises dangereuses; et

f) s'assurer que l'appareil ne bloque pas les allées, les sorties ou l'accès à l'équipement d'urgence.

6) Les prises électriques et les ports USB de l'aéronef ne sont pas conçus pour le fonctionnement ou la recharge d'appareils médicaux et ne peuvent être utilisés à cette fin.

7) Le Transporteur peut exiger qu'un COP soit rangé ou éteint à tout moment si cela est nécessaire pour des raisons de sécurité ou opérationnelles.

F) **Acceptation de Chiens d'assistance**

1) Le Transporteur acceptera, sans frais, le transport d'un Chien d'assistance nécessaire à une Personne handicapée, à condition que le Chien d'assistance soit muni d'un harnais convenable, qu'il soit attesté qu'il a été spécifiquement dressé pour effectuer des tâches ou des fonctions liées au handicap du Passager et qu'il respecte les exigences applicables de sécurité, de santé, de documentation et de contrôle.

2) Les Chiens d'assistance doivent être aptes au voyage et ne doivent pas nécessiter de soins ou de surveillance de la part du personnel du Transporteur. Le Passager demeure responsable des soins, de l'alimentation, des besoins naturels et de la surveillance du Chien d'assistance en tout temps pendant le voyage.

3) Les Chiens d'assistance ne peuvent pas occuper un siège dans l'aéronef et doivent être installés dans l'espace pour les pieds du Passager ou du maître, ou dans un autre endroit approuvé qui ne bloque pas les allées, les sorties ou l'accès à l'équipement d'urgence. Afin d'assurer le confort de tous les Passagers, le

Transporteur déterminera, en consultation avec la Personne handicapée, où elle et son Chien d'assistance prendront place.

4) Les Chiens d'assistance ne seront pas transportés à moins qu'ils soient accompagnés de tous les documents exigés pour lui permettre d'entrer ou de transiter par tout pays, État ou territoire figurant sur l'itinéraire du Passager. Le Passager doit obtenir et présenter tous les documents requis avant le voyage.

5) Les Chiens d'assistance doivent être sous le contrôle du Passager ou du maître en tout temps, au moyen d'un harnais, d'une laisse ou d'un autre dispositif de contrôle approprié, à moins que l'utilisation d'un tel dispositif ne nuise au travail du Chien d'assistance ou que le handicap du Passager ne l'empêche de l'utiliser. Dans ces cas, le Passager doit maintenir le contrôle du Chien d'assistance par la voix, par des signaux ou par d'autres moyens efficaces.

6) Le Transporteur peut refuser de transporter un Chien d'assistance dans les cas suivants :

a) l'animal représente une menace directe pour la santé ou la sécurité d'autrui;

b) l'animal se montre agressif, perturbateur ou incontrôlable;

c) l'animal n'est pas sous le contrôle du Passager ou du maître;

d) l'animal ne satisfait pas aux exigences applicables en matière de santé, d'entrée, de documentation ou de sécurité;

e) le transport de l'animal contreviendrait aux lois, règlements ou exigences de sécurité applicables.

7) Lorsque le plan de voyage global d'un Passager fait intervenir plus d'un Transporteur, ce Passager a la responsabilité de vérifier la politique de chaque Transporteur concerné et de veiller à répondre aux exigences de chacun. Le Passager doit également s'assurer que chaque Transporteur a accepté de transporter le Chien d'assistance à bord de son aéronef.

G) **Acceptation des Chiens de soutien émotionnel**

1) Un Passager peut voyager avec un Chien de soutien émotionnel, sous réserve des conditions énoncées dans la présente section et des exigences et limites applicables énoncées à la règle 14, sauf que les frais de transport d'animaux de compagnie applicables sont supprimés pour les Chiens de soutien émotionnel acceptés en vertu de cette règle.

2) Les seuls Animaux de soutien émotionnel acceptés sont les chiens. Aucune autre espèce animale ne sera transportée en tant qu'Animal de soutien émotionnel.

3) Les Passagers voyageant avec un Chien de soutien émotionnel doivent aviser le Transporteur le plus tôt possible avant le voyage. Le formulaire d'accommodement médical du Transporteur et le formulaire pour les Chiens de soutien émotionnel ou d'assistance sont requis pour obtenir l'approbation de voyager avec un Chien de soutien émotionnel. Ces documents doivent être soumis au Transporteur au moins 96 heures avant le début du voyage afin de permettre une vérification et une coordination adéquates.

4) Le Transporteur fera tous les efforts raisonnables pour donner suite aux demandes reçues moins de 96 heures avant le départ; toutefois, les mesures

d'accommodement ne peuvent être garanties si le temps nécessaire pour effectuer les vérifications ou les arrangements requis est insuffisant.

5) Le Passager doit s'assurer que le Chien de soutien émotionnel reste sous contrôle en tout temps et :

a) ne pose aucune menace pour la santé ou la sécurité d'autrui;

b) n'exhibe pas de comportement agressif, perturbateur ou inapproprié;

c) n'interfère pas avec les fonctions des membres d'équipage, le confort des autres Passagers ou le fonctionnement sécuritaire de l'aéronef.

6) Le Passager assume l'entière responsabilité du comportement et des soins du Chien de soutien émotionnel, y compris ses interactions avec les membres d'équipage, les Passagers, les autres animaux et les biens de la compagnie aérienne.

7) Le Passager est responsable de tout dommage causé par le Chien de soutien émotionnel. Le Transporteur peut recouvrer les coûts de réparation ou de nettoyage si tant est qu'il facturerait d'autres Passagers au même titre pour des dommages comparables.

8) Le Passager indemnisera et dégagera de toute responsabilité le Transporteur à l'égard de réclamations, responsabilités, dommages-intérêts, coûts ou dépenses découlant :
a) du transport du Chien de soutien émotionnel
b) du non-respect de la présente règle ou des lois ou règlements applicables par le Passager.

RÈGLE 14 – ACCEPTATION DES ANIMAUX DE COMPAGNIE (SEULEMENT EN CABINE)

Ces règles s'appliquent au transport des animaux de compagnie dans la cabine de l'aéronef dans le cadre des services du Transporteur. Il est entendu que le Transporteur décline tout transport d'animal de compagnie de quelque type que ce soit dans la soute (espace de rangement de bagages) d'un aéronef.

A) Généralités

1) Le Transporteur accepte de transporter uniquement des chiens et des chats de compagnie dans la cabine passagers de l'aéronef, à condition que l'animal de compagnie soit accompagné d'un Passager et que toutes les autres exigences du Contrat de transport soient respectées. Tous les autres animaux de compagnie ne seront pas acceptés à bord. Chaque Passager ne peut avoir qu'un seul animal de compagnie à bord, sous réserve des dispositions de la présente section.

2) Les chiens et les chats de compagnie doivent être placés dans une cage de transport qui soit propre, étanche, anti-évasion et assez grand pour qu'ils y soient confortables. Ils doivent pouvoir se tenir sur patte et se retourner dans la cage de transport. Le Transporteur peut refuser de transporter l'animal s'il ne peut pas être logé en toute sécurité et confortablement dans la cage de transport.

3) La cage de transport doit être fournie par le Passager et doit être approuvée par le Transporteur avant que le Passager et l'animal de compagnie soient autorisés à monter à bord d'un aéronef. Cette approbation du Transporteur a lieu lors de l'enregistrement et/ou à la porte d'embarquement avant l'embarquement. Le Transporteur ne sera pas responsable du refus d'embarquer un Passager, un animal

de compagnie ou une cage de transport qui n'a pas été approuvé pour embarquement.

4) Pour être transporté dans la cabine passagers, la cage doit respecter les limites de taille précisées dans le Contrat de transport et doit pouvoir être placé sous le siège directement devant le Passager; la cage ne peut pas être rangée dans les compartiments supérieurs. Une cage ne doit contenir qu'un seul animal.

5) L'animal de compagnie doit rester dans la cage pendant toute la durée du vol. Le Transporteur se réserve le droit de refuser de transporter des animaux retirés de leur cage pendant le vol.

6) Un Passager souhaitant transporter un animal de compagnie et sa cage doit payer les frais applicables.

7) Un maximum de 6 animaux de compagnie seront acceptés dans la cabine par vol, selon le principe du premier arrivé, premier servi.

8) Le Passager est responsable du respect de toutes les lois, exigences douanières, exigences sanitaires, exigences d'entrée et réglementations gouvernementales applicables au transport de l'animal de compagnie, y compris l'obtention de tout document, permis, certificat de santé ou dossier de vaccination requis. En l'absence de cette documentation, l'animal de compagnie ne sera pas transporté. Le Transporteur n'est pas responsable si l'animal se voit refuser l'entrée dans un territoire ou le transit par celui-ci.

9) Le Passager reconnaît que le transport aérien peut être stressant pour les animaux et que la cabine subira des changements de pression et de température qui pourraient nuire à un animal. Le Transporteur ne sera pas responsable de la mort ou de la maladie d'un animal qu'il transporte.

10) Le Passager indemnisera et dégagera de toute responsabilité le Transporteur à l'égard de réclamations, responsabilités, dommages-intérêts, coûts ou dépenses découlant :
a) du transport du chien ou du chat de compagnie; ou
b) du non-respect de la présente règle ou des lois ou règlements applicables par le Passager.

RÈGLE 15 – RETARDS ET ANNULATIONS DE VOLS

Comme condition expresse du présent Tarif et du Contrat de transport, le Client reconnaît et convient, en son nom et au nom de chaque Passager visé par la même Réservation, que les présentes limitent expressément la responsabilité du Transporteur envers le Passager au montant prévu par la Convention de Montréal ou le RPPA, et que, une fois que le Transporteur a versé au Passager le montant prévu par la Convention de Montréal ou le RPPA, selon le cas et tel qu'il est indiqué dans le présent Tarif, le Passager ne peut prétendre à aucune autre indemnisation. En achetant une Réservation auprès du Transporteur, le Client est réputé avoir renoncé, en son nom et au nom de tous les autres Passagers visés par la même Réservation, au droit de chaque Passager à une indemnisation supplémentaire, et avoir également libéré le Transporteur de toute autre réclamation qui pourrait être présentée en lien avec la transaction concernée.

Comme condition expresse du présent Tarif et du Contrat de transport, le Client reconnaît et convient, en son nom et au nom de chaque Passager visé par la même Réservation, qu'un Passager auquel une indemnité est due en vertu de la présente règle peut choisir de recevoir cette indemnité sous forme de Crédits conformes au RPPA dont la valeur monétaire est supérieure au montant dû par le Transporteur, tel que déterminé aux termes de la présente règle. Le Transporteur fournira un formulaire de consentement à signer par le Passager, qui précisera la valeur monétaire du ou des Crédits conformes au RPPA et établira le consentement du Passager à recevoir le ou les Crédits conformes au RPPA en lieu et place d'une indemnité en argent. Un Client ou tout Passager visé par une Réservation peut accepter un Crédit conforme au RPPA au nom de tout autre Passager visé par la même Réservation et le Transporteur peut se fier à cette acceptation sans autre contribution de ou obligation envers toute autre personne relativement à l'indemnisation due.
Le Transporteur ne détient aucune Entente commerciale avec un autre transporteur aérien à des fins d'arrangements alternatifs en vertu du RPPA.

A) **Les horaires de vol ne sont pas garantis – Limitation de la responsabilité du Transporteur**

Le Transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter promptement les Passagers et leurs Bagages du point d'Origine à la Destination indiquée sur la Réservation; toutefois; les horaires publiés, les heures de vol, le type d'aéronef, les attributions de sièges et les détails similaires figurant sur la Réservation ou sur les horaires publiés du Transporteur ne sont pas garantis et ne font pas partie du Contrat de transport. Le Transporteur peut, à tout moment, remplacer des transporteurs ou des aéronefs alternatifs, retarder ou annuler des vols, modifier les attributions de sièges, et modifier ou omettre des escales indiquées sur la Réservation. Les horaires peuvent être modifiés sans préavis. Sauf indication contraire dans la présente règle, le Transporteur ne sera pas responsable des pertes résultant de correspondances manquées avec d'autres transporteurs (le Transporteur n'offrant pas lui-même de vols de correspondance), du non-respect des horaires de vol, de la modification des horaires de vol, du changement dans l'attribution des sièges ou des types d'aéronefs, ou de la modification des itinéraires par lesquels le Transporteur transporte le Passager du point d'Origine initialement prévu à la Destination initialement prévue.

B) **Communications aux Passagers**

1) En cas de retard ou d'annulation de vol, ou de Refus d'embarquement, le Transporteur devra :

a) communiquer au Passager A) à l'aéroport au moyen d'annonces faites sur support audio et, sur demande, au moyen d'annonces faites sur support visuel et B) par le moyen de communication disponible pour lequel le Passager a indiqué une préférence : i) la raison du retard ou de l'annulation du vol, ii) les indemnités auxquelles le Passager pourrait avoir droit pour les inconvénients subis, iii) les normes de traitement applicables aux Passagers, le cas échéant, et iv) les recours possibles contre le Transporteur, notamment auprès de l'Office des transports du Canada, le tout en fonction des informations dont dispose le Transporteur au moment de la communication; et

b) en cas de retard, communiquer des mises à jour sur la situation (au moyen d'annonces audio ou vidéo à l'aéroport ou par communication écrite électronique) aux Passagers toutes les 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ soit fixée pour le vol ou que des Arrangements de voyage alternatifs aient été fournis pour le Passager concerné, ou aussitôt qu'une nouvelle information est disponible.

C) **Normes à respecter quant au traitement des Passagers – Retard ou annulation Attribuable au Transporteur (« Contrôlable ») ou Attribuable au Transporteur, mais nécessaire pour la sécurité (« Contrôlable à des fins de sécurité »)**

1) Sous réserve du paragraphe (F) ci-dessous, en cas de retard ou d'annulation d'un vol Contrôlable ou Contrôlable à des fins de sécurité, entraînant une attente de deux (2) heures ou plus à l'aéroport pour un Passager ayant effectué l'enregistrement pour ce vol, le Transporteur fournira :

i) de la nourriture et des boissons en quantités raisonnables, compte tenu de la durée de l'attente, de l'heure et du lieu où se trouve le Passager;

ii) l'accès à un moyen de communication;

à condition que la présente sous-règle ne s'applique pas lorsque le Passager est informé du retard ou de l'annulation du vol au moins douze (12) heures avant l'heure de départ initialement prévue.

D) **Hébergement – Retard ou annulation Attribuable au Transporteur, Attribuable au Transporteur, mais nécessaire pour la sécurité ou Refus d'embarquement (règle 16)**

1) **La présente sous-règle <u>ne</u> s'applique pas lorsque les Passagers sont informés du retard ou de l'annulation douze <u>(12) heures ou plus</u> avant l'heure de départ initialement prévue.**

2) En concluant le Contrat de transport, les Passagers reconnaissent et conviennent que le Transporteur a le droit de choisir et de proposer l'hôtel ou tout autre hébergement applicable et que, si le Passager n'accepte pas l'hébergement proposé, il est réputé avoir renoncé à son droit à un hébergement ou au remboursement de celui-ci, et le Transporteur n'aura plus aucune responsabilité envers le Passager en ce qui concerne l'hébergement. Aux fins du Contrat de transport, un hébergement raisonnable désigne tout hébergement à l'hôtel présentant un bon rapport qualité-prix, situé à une distance raisonnable de l'aéroport en question, et n'inclut pas l'hébergement dans un hôtel de luxe ou un hôtel de quatre étoiles ou plus.

E) **Exception – Éviter d'autres retards**

Nonobstant les paragraphes C) et D) ci-dessus, le Transporteur peut limiter ou refuser de fournir le niveau de traitement ou d'hébergement décrit auxdits paragraphes si cela devait entraîner un retard supplémentaire pour le Passager, auquel cas le Passager n'aura pas le droit de réclamer le niveau de traitement ou d'hébergement applicable.

F) **Absence de normes de traitement – Situations indépendantes de la volonté du Transporteur**

En cas de retard ou d'annulation attribuable à des Situations indépendantes de la volonté du Transporteur ou de Refus de transport (tel que décrit à la règle 18), le Transporteur ne sera pas tenu d'appliquer les normes de traitement ou d'hébergement prévues aux paragraphes C) et D).

G) **Arrangements de voyage alternatifs et remboursements : Retards (de trois (3) heures ou plus) ou annulations Attribuables au Transporteur, Attribuables au Transporteur, mais nécessaires pour la sécurité ou Refus d'embarquement.**

Il est expressément convenu dans le cadre du présent Tarif et du Contrat de transport que le Client, en son nom propre et au nom de chaque Passager figurant sur la même Réservation, reconnaît et accepte que, si un Passager refuse les Arrangements de voyage alternatifs énoncés dans la présente sous-règle, il peut demander le remboursement de certains montants versés, tel qu'indiqué ci-dessous, et aura droit à une indemnisation pour le préjudice subi, conformément à la sous-règle (H). Le Transporteur n'aura aucune obligation de rembourser les Passagers qui choisissent de réserver eux-mêmes leur moyen de transport alternatif ni de leur verser une quelconque indemnisation supplémentaire.

Le Transporteur ne détient aucune Entente commerciale avec un autre transporteur aérien à des fins d'arrangements alternatifs en vertu du RPPA.

1) En cas de retard de trois (3) heures ou plus ou d'annulation attribuable au Transporteur ou Contrôlable à des fins de sécurité, ou en cas de Refus d'embarquement, le Transporteur fournira gratuitement au Passager les arrangements de voyage alternatifs suivants :

   a) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par le Transporteur, sur tout itinéraire aérien raisonnable reliant l'aéroport où se trouve le Passager à la destination indiquée sur son billet initial, et dont le départ est prévu dans les neuf (9) heures suivant l'heure de départ initiale;

   b) une réservation confirmée pour un vol avec n'importe quel transporteur sur un itinéraire raisonnable vers la Destination initiale, partant de l'aéroport de départ initial dans les quarante-huit (48) heures suivant l'heure de départ initiale; ou, si le Transporteur ne peut satisfaire à l'une ou l'autre des conditions a) ou b);

   c) le transport vers un autre aéroport situé à une distance raisonnable de l'aéroport de départ initial et une réservation confirmée pour un vol avec n'importe quel transporteur sur un itinéraire raisonnable vers la Destination initiale, partant de cet autre aéroport.

2) Si les Arrangements de voyage alternatifs offerts conformément au paragraphe (1) ci-dessus ne répondent pas de manière raisonnable aux besoins de voyage du Passager, le Transporteur remboursera la portion non utilisée du billet et des services accessoires compris dans la Réservation. **Si le Passager opte pour un remboursement en vertu de la présente sous-règle, il n'aura droit à aucune autre indemnisation de quelque nature que ce soit à partir du moment où il demande le remboursement (p. ex., les frais de billet d'avion d'une autre compagnie aérienne, les frais d'hôtels, de repas, de transport, de location, etc.), à l'exception du droit à l'indemnisation pour préjudice subi prévu à la sous-règle (H) ci-dessous**. En optant pour un remboursement et une indemnisation pour le préjudice subi, le Passager dégage le Transporteur de toute autre responsabilité ou obligation de quelque nature que ce soit.

3) Si le Passager opte pour un autre arrangement (par exemple**,** en réservant immédiatement auprès d'une autre compagnie aérienne et en refusant le remboursement proposé par le **Transporteur ou l'offre d'Arrangement de voyage alternatif de ce dernier), le Transporteur n'aura aucune obligation de le rembourser et ce Passager n'aura droit à aucune autre indemnisation de quelque nature que ce soit de sa part.**

4) Il est entendu que, si un Passager refuse les Arrangements de voyage alternatifs offerts par le Transporteur conformément aux paragraphes (1) et (2) ci-dessus, le Transporteur ne sera pas responsable ni tenu de l'indemniser pour les Arrangements de voyage alternatifs qu'il aurait lui-même effectués, étant entendu que le Transporteur n'offre pas de vols de correspondance.

5) Les Arrangements de voyage alternatifs seront comparables à ceux prévus dans la Réservation initiale. Les Passagers n'ont pas droit à une classe de voyage supérieure à celle proposée par le Transporteur.

6) Le Transporteur remboursera le coût de tout service supplémentaire acheté dans le cadre de la Réservation initiale d'un Passager si ce dernier s'est vu offrir des Arrangements de voyage alternatifs et s'il n'a pas reçu ces services ou si ces services ont été payés une deuxième fois.

H) **Indemnisation pour préjudice subi – Retards (de trois (3) heures ou plus seulement) ou annulations Attribuables au Transporteur ou Refus d'embarquement**

1) En cas de retard de trois (3) heures ou plus, ou d'annulation d'un vol causée par des situations attribuables au Transporteur, le Passager aura droit à une indemnisation pour préjudice subi, dont le montant est indiqué dans le RPPA. La présente sous-règle **ne s'applique pas et le Passager n'a droit à aucune indemnisation financière à cet égard s'il est informé du retard ou de l'annulation plus de quatorze (14) jours avant l'heure de départ initialement prévue.**

2) Lorsqu'un retard (de trois (3) heures ou plus) ou une annulation attribuable au Transporteur a eu lieu et que le Passager en a été informé quatorze (14) jours ou moins avant le départ initial, et que le Passager opte pour un remboursement plutôt que pour les Arrangements de voyage alternatifs prévus dans le présent Tarif, ce dernier recevra une indemnité de 400 $ pour le préjudice subi, le cas échéant.

a) Afin de recevoir l'indemnité de 400 $ prévue à l'alinéa 2) ci-dessus, le Passager doit présenter une demande d'indemnisation au Transporteur dans un délai d'un (1) an à compter du jour où le retard ou l'annulation du vol s'est produit.

I) **Arrangements de voyage alternatifs et remboursements : Retards (de trois (3) heures ou plus seulement) ou annulations pour des Situations indépendantes de la volonté du Transporteur**

Il est expressément convenu dans le cadre du présent Tarif et du Contrat de transport conclu entre le Transporteur et le Passager que le Passager reconnaît et accepte que, s'il refuse d'accepter les Arrangements de voyage alternatifs énoncés en vertu de la présente règle, son seul recours consiste à réclamer un remboursement, si celui-ci est prévu dans cette règle.

1) En cas de retard d'un vol de trois (3) heures ou plus ou d'annulation pour des raisons indépendantes de la volonté du Transporteur, celui-ci fournira gratuitement au Passager les Arrangements de voyage alternatifs suivants :

i) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par le Transporteur, sur tout itinéraire aérien raisonnable reliant l'aéroport de départ initial à la Destination initiale indiquée sur sa Réservation initiale, et dont le départ est prévu dans les quarante-huit (48) heures suivant l'heure de départ indiquée sur cette Réservation;

si le Transporteur n'est pas en mesure de le faire, il doit, au choix du Passager :

ii) rembourser les frais associés aux services de voyage non utilisés;

iii) fournir, sans frais, une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par n'importe quel transporteur sur n'importe quel itinéraire aérien raisonnable depuis l'aéroport de départ initial, ou un autre aéroport situé à une distance raisonnable de cet aéroport, à la Destination indiquée sur la Réservation initiale du Passager et, le cas échéant, assurer le transport vers cet autre aéroport.

2) Un Passager ayant droit à un remboursement peut opter pour ce dernier à tout moment avant de se voir fournir une réservation confirmée.

3) Si les Arrangements de voyage alternatifs offerts conformément au paragraphe 1) ci-dessus ne répondent pas de manière raisonnable aux besoins de voyage du Passager, le Transporteur remboursera la portion non utilisée du billet. **Si le Passager opte pour un remboursement en vertu de la présente sous-règle, il n'aura droit à aucune autre indemnisation de quelque nature que ce soit à partir du moment où il demande le remboursement (p. ex., les frais de billet d'avion d'une autre compagnie aérienne, les frais d'hôtels, de repas, de transport, de location, etc.)**. En optant pour un remboursement, le Passager dégage le Transporteur de toute autre responsabilité ou obligation de quelque nature que ce soit.

4) Le Transporteur remboursera le coût de tout service supplémentaire acheté dans le cadre de la Réservation initiale d'un Passager si ce dernier s'est vu offrir des Arrangements de voyage alternatifs et s'il n'a pas reçu ces services ou si ces services ont été payés une deuxième fois.

5) Dans la mesure du possible, les Arrangements de voyage alternatifs seront comparables à ceux prévus dans la Réservation initiale. Si les Arrangements de voyage alternatifs prévoient une classe de service supérieure à celle de la Réservation initiale, aucun paiement supplémentaire au Transporteur ne sera exigé. Si les Arrangements de voyage alternatifs prévoient une classe de service inférieure à celle de la Réservation initiale, le Transporteur remboursera la différence de coût de la portion applicable des services aériens prévue dans la Réservation.

6) Si le Passager opte pour un autre arrangement (par exemple**,** en réservant immédiatement auprès d'une autre compagnie aérienne et en refusant le remboursement proposé par le **Transporteur ou l'offre d'Arrangement de voyage alternatif de ce dernier), le Transporteur n'aura aucune obligation de le rembourser et ce Passager n'aura droit à aucune autre indemnisation de quelque nature que ce soit de sa part.**

7) Si un Passager refuse les Arrangements de voyage alternatifs offerts par le Transporteur conformément à la présente sous-règle, le Transporteur ne sera pas responsable ni tenu de l'indemniser pour les Arrangements de voyage alternatifs qu'il aurait lui-même effectués, étant donné que le Transporteur n'offre pas de vols de correspondance.

J) **Déroutements**

1) Dans certains cas, lorsqu'un déroutement est jugé nécessaire par le Transporteur ou les autorités compétentes, des destinations alternatives à l'extérieur du Canada sont

choisies. Dans ces cas, les lois de ces pays peuvent prévaloir sur celles du Canada. Le Transporteur décline toute responsabilité envers les Passagers qui pourraient se voir refuser l'entrée, être placés en détention ou faire l'objet de toute autre mesure de la part des autorités réglementaires de ces pays.

2) En cas de déroutement, il incombe au Passager d'attendre les annonces, les communications ou les directives du Transporteur avant de quitter l'aéroport ou de prendre des dispositions pour son hébergement en attendant un vol de remplacement.

K) **Le Transporteur n'offre pas de correspondances et décline toute responsabilité en cas de correspondance manquée.**

1) Le Transporteur n'offre pas de correspondances dans le cadre des services de vol indiqués sur une Réservation.

2) Le Transporteur décline toute responsabilité, et le Passager dégage expressément le Transporteur de toute responsabilité à l'égard de pertes dues à des correspondances manquées avec d'autres transporteurs (le Transporteur n'offrant pas lui-même de vols de correspondance).

3) Plus précisément, si un Passager réserve plusieurs vols auprès du Transporteur afin de voyager d'un point de départ à une destination finale, le Transporteur n'est pas responsable des vols manqués par le Passager en raison d'un retard ou de l'annulation d'un vol précédent avec le Transporteur.

L) **Droit de consolider ou d'annuler des vols**

Il est expressément convenu, dans le présent Tarif et le Contrat de transport, que le Client, en son propre nom et au nom de chaque Passager figurant sur la même Réservation, reconnaît et accepte que, si un Passager est informé d'un retard ou d'une annulation plus de quatorze (14) jours avant l'heure de départ prévue, celui-ci a le droit de bénéficier d'Arrangements de voyage alternatifs ou d'obtenir un remboursement, si et selon les conditions prévues dans le présent Tarif, mais le Passager n'aura aucun autre droit à cet égard et ne recevra aucune indemnisation pour le préjudice subi.

Le Transporteur a le droit de regrouper des vols pour des raisons opérationnelles, ce qui peut entraîner des retards ou des annulations de vols. La responsabilité du Transporteur dans de telles circonstances se limite strictement à offrir des Arrangements de voyage alternatifs conformément à la règle 15(G) ou à effectuer un remboursement (si les Arrangements de voyage alternatifs offerts ne répondent pas aux besoins du Passager), à condition qu'un avis soit donné aux Passagers ayant une Réservation confirmée plus de quatorze (14) jours avant l'heure de départ prévue. **Le Transporteur ne sera en aucun cas tenu d'indemniser le Passager pour le préjudice subi ou pour toute autre raison, y compris en ce qui concerne les Arrangements de voyage organisés par le Passager.**

M) **Indemnisation pour préjudice subi : Retard ou annulation Attribuable au Transporteur (mais non Contrôlable à des fins de sécurité)**

En cas de retard ou d'annulation Contrôlable entraînant un retard de trois (3) heures ou plus, y compris un retard résultant d'une annulation Contrôlable, **mais à l'exclusion des retards ou**

des annulations i) Contrôlables à des fins de sécurité, ou ii) dont le Transporteur informe le Passager plus de 14 jours avant le départ prévu, le Transporteur versera au Passager une indemnisation d'un montant de :

a) 400 $ CA si : i) l'arrivée du vol du Passager à la Destination indiquée sur la Réservation initiale est retardée de trois (3) heures ou plus, mais de moins de six (6) heures, ii) en cas de retards de plus de trois (3) heures ou d'annulation causée par des événements sous le contrôle du Transporteur (à l'exclusion des événements contrôlables à des fins de sécurité) si le Passager choisit d'annuler la partie non utilisée de son billet pour obtenir un remboursement;

b) 700 $ CA si l'arrivée du vol du Passager à la Destination indiquée sur la Réservation initiale est retardée de six (6) heures ou plus, mais de moins de neuf (9) heures;

c) 1 000 $ CA si l'arrivée du vol du Passager à la Destination indiquée sur la Réservation initiale est retardée de neuf (9) heures ou plus,

à condition que l'indemnisation ne soit offerte qu'aux Passagers admissibles qui présentent une demande d'indemnisation dans un délai d'un (1) an à compter de la date à laquelle le retard ou l'annulation a eu lieu. Le Transporteur versera l'indemnisation ou fournira une explication quant aux raisons pour lesquelles il ne peut verser une indemnisation, dans les trente (30) jours suivant la demande d'indemnisation du Passager.

REMARQUE IMPORTANTE : *Une fois que l'indemnisation aura été acceptée par le Passager conformément aux dispositions énoncées ci-dessus, le Transporteur n'aura plus aucune responsabilité envers le Passager en lien avec le retard ou l'annulation.*

N) **Obligations liées aux Retards sur l'aire de trafic**

1) Si un vol est retardé sur l'aire de trafic après la fermeture des portes de l'aéronef en vue du décollage ou après l'atterrissage, le Transporteur fournira gratuitement aux Passagers ce qui suit :

   a) accès aux toilettes en état de fonctionnement;

   b) ventilation et refroidissement ou chauffage adéquats de l'aéronef;

   c) possibilité de communiquer avec des personnes à l'extérieur de l'aéronef, lorsque cela est possible;

   d) nourriture et boissons, en quantités raisonnables, en tenant compte de la durée du retard et de l'heure de décollage prévue, de l'heure de la journée et de l'emplacement de l'aéroport.

2) Si un vol est retardé sur l'aire de trafic dans un aéroport au Canada, le Transporteur offrira aux Passagers la possibilité de débarquer trois (3) heures après la fermeture des portes de l'aéronef en vue du décollage, et trois (3) heures après l'atterrissage du vol. Toutefois, le Transporteur n'est pas tenu de donner aux Passagers la possibilité de débarquer s'il est probable que le décollage ait lieu moins de trois (3) heures et quarante-cinq (45) minutes après la fermeture des portes de l'aéronef en vue du décollage, ou après l'atterrissage du vol et si le Transporteur est en mesure de continuer à offrir le niveau de service visé à la sous-règle (1) ci-dessus.

3) Si un débarquement s'avère nécessaire, le Transporteur donnera, dans la mesure du possible, aux Personnes handicapées ainsi qu'à leur Personne de soutien et/ou à leur Chien d'assistance, le cas échéant, la possibilité de débarquer en premier.

4) Les sous-règles (2) et (3) ne s'appliquent pas s'il n'est pas possible de donner aux Passagers la possibilité de débarquer, notamment pour des raisons liées à la sûreté et à la sécurité, au trafic aérien ou aux contrôles douaniers.

RÈGLE 16 – REFUS D'EMBARQUEMENT

Comme condition expresse du présent Tarif et du Contrat de transport, le Client reconnaît et convient, en son nom et au nom de chaque Passager visé par la même Réservation, que dès lors que le Transporteur aura versé au Passager le montant prévu par la Convention de Montréal ou le RPPA, selon le cas et tel qu'il est indiqué dans le présent Tarif, le Passager ne pourra prétendre à aucune autre indemnisation et sera réputé, en son nom et au nom de tous les Passagers figurant sur la même Réservation, avoir renoncé à son droit à une indemnisation supplémentaire et avoir en outre dégagé le Transporteur de toute autre responsabilité liée à une réclamation relative à la transaction concernée.

Comme condition expresse du présent Tarif et du Contrat de transport qui en découle, le Client reconnaît et convient, en son nom et au nom de chaque Passager visé par la même Réservation, qu'un Passager auquel une indemnité est due en vertu de la présente Règle peut choisir de recevoir cette indemnité sous forme de Crédits conformes au RPPA dont la valeur monétaire est supérieure au montant dû par le Transporteur, tel que déterminé aux termes de la présente Règle. Le Transporteur fournira un formulaire de consentement à signer par le Passager, qui précisera la valeur monétaire du ou des Crédits conformes au RPPA et établira le consentement du Passager à recevoir le ou les Crédits conformes au RPPA en lieu et place d'une indemnité en argent. Un Client ou tout Passager visé par une Réservation peut accepter un Crédit conforme au RPPA au nom de tout autre Passager visé par la même Réservation et Flair peut se fier à cette acceptation sans autre contribution de ou obligation envers toute autre personne relativement à l'indemnisation due.

A) **Généralités**

1) **Le Refus d'embarquement peut survenir dans des Situations indépendantes de la volonté du Transporteur ou attribuables au Transporteur, mais nécessaires pour la sécurité, auquel cas aucune indemnisation pour le préjudice subi n'est due en vertu du RPPA.**

2) Le Refus d'embarquement survient lorsqu'un Passager n'est pas en mesure d'occuper un siège à bord de l'aéronef parce que le nombre de Passagers ayant effectué l'enregistrement et se trouvant à la porte d'embarquement à l'heure est supérieur au nombre de sièges disponibles pouvant être occupés. Dans de tels cas, le Transporteur fournira au Passager :

a) la raison pour laquelle il s'est vu refuser l'embarquement;

b) une ou plusieurs solutions conformément à la règle 15 ci-dessus;

c) une indemnisation pour Refus d'embarquement telle qu'il est prévu dans la présente règle si le Refus d'embarquement résulte de circonstances attribuables au Transporteur.

B) **Volontaires et priorités d'embarquement**

1) Si un Passager n'est pas autorisé à occuper un siège à bord d'un vol parce que le nombre de sièges pouvant être occupés sur ce vol est inférieur au nombre de Passagers qui se sont enregistrés dans les délais indiqués, qui détiennent une réservation confirmée et des documents de voyage valides et qui se trouvent à la porte d'embarquement à l'heure d'embarquement prévue, personne ne peut se voir refuser l'embarquement contre son gré tant que le personnel du Transporteur ne demande pas d'abord s'il y a des volontaires disposés à céder leurs sièges de leur plein gré, en échange d'une indemnisation que le Transporteur peut choisir d'offrir. S'il n'y a pas assez de volontaires, d'autres Passagers peuvent se voir refuser l'embarquement contre leur gré, conformément à la priorité d'embarquement du Transporteur.

2) Si un Passager cède volontairement son siège en échange d'une compensation offerte par le Transporteur, le Transporteur fournira au Passager volontaire une confirmation écrite de cette compensation avant le départ du vol.

3) Si un Refus d'embarquement involontaire s'avère nécessaire, le Transporteur sélectionnera le ou les Passagers concernés, en accordant la priorité d'embarquement aux Passagers selon l'ordre suivant :

a) une Personne handicapée (y compris sa Personne de soutien ou son Chien d'assistance, le cas échéant);

b) une personne voyageant avec des membres de sa famille;

c) une personne qui s'est déjà vu refuser l'embarquement sur la même Réservation.

C) **Normes de traitement des Passagers – Refus d'embarquement Attribuable au Transporteur et Attribuable au Transporteur, mais nécessaire pour la sécurité**

1) En cas de Refus d'embarquement, pourvu que le Passager n'ait pas été autorisé à embarquer par la suite en vertu de la sous-règle (B) [volontaires et priorités] et pourvu en outre que le Passager ait accepté les Arrangements de voyage alternatifs offerts par le Transporteur en vertu de la règle 15, le Transporteur fournira :

i) de la nourriture et des boissons en quantités raisonnables, compte tenu de la durée de l'attente, de l'heure et du lieu où se trouve le Passager;

ii) l'accès à un moyen de communication.

2) **Exception – Éviter d'autres retards** : Nonobstant le point (1) ci-dessus, le Transporteur peut limiter ou refuser de fournir le niveau de traitement ou d'hébergement décrit auxdits paragraphes si cela devait entraîner un retard supplémentaire pour le Passager, auquel cas le Passager n'aura pas le droit de réclamer le niveau de traitement ou d'hébergement applicable.

D) **Conditions d'indemnisation pour Refus d'embarquement**

1) En cas de Refus d'embarquement attribuable au Transporteur, le Passager a droit à une « indemnisation pour Refus d'embarquement » de la part du Transporteur, sauf si :

a) le Passager n'a pas entièrement respecté les conditions de réservation, les règles relatives aux Bagages ou les exigences d'enregistrement du Transporteur, ou son transport n'est pas autorisé en vertu des règles et pratiques habituelles du Transporteur;

b) le Refus d'embarquement est dû à l'annulation du vol;

c) le Refus d'embarquement est dû au fait que l'aéronef initialement prévu a été remplacé par un appareil de plus petite capacité pour des raisons de sécurité ou des raisons opérationnelles, et que les événements à l'origine de ce remplacement relèvent de Situations indépendantes de la volonté du Transporteur ou Attribuables au Transporteur, mais nécessaires pour la sécurité;

d) le Passager se voit proposer, sans frais supplémentaires, une place dans une section de l'aéronef autre que celle spécifiée dans sa Réservation (un Passager assis dans une section pour laquelle un tarif inférieur est appliqué doit recevoir un remboursement approprié).

E) **Indemnisation pour Refus d'embarquement**

1) Les Passagers faisant l'objet d'un Refus d'embarquement au sens du présent Tarif et du RPPA recevront :

a) 900 $ CA si l'arrivée du vol du Passager à la Destination initiale est retardée de moins de six (6) heures;

b) 1 800 $ CA si l'arrivée du vol du Passager à la Destination initiale est retardée de six (6) heures ou plus, mais de moins de neuf (9) heures;

c) 2 400 $ CA si l'arrivée du vol du Passager à la Destination initiale est retardée de neuf (9) heures ou plus.

2) Le Transporteur doit verser l'indemnisation susmentionnée au Passager dès que cela est possible du point de vue opérationnel, mais au plus tard quarante-huit (48) heures après le Refus d'embarquement.

RÈGLE 17 – REMBOURSEMENTS

Comme condition expresse du présent Tarif et du Contrat qui en découle, le Client reconnaît et convient, en son nom et au nom de chaque Passager visé par la même Réservation, qu'un Passager ayant droit à un remboursement peut choisir de recevoir ce remboursement sous forme de Crédits conformes au RPPA dont la valeur monétaire est supérieure au montant du remboursement, tel que déterminé aux termes de la présente Règle. Le Transporteur fournira un formulaire de consentement à signer par le Passager, qui précisera la valeur monétaire du ou des Crédits conformes au RPPA et établira le consentement du Passager à recevoir le ou les Crédits conformes au RPPA en lieu et place d'un remboursement en espèces. Un Client ou tout Passager visé par une Réservation peut accepter un Crédit conforme au RPPA au nom de tout autre Passager visé par la même Réservation et le Transporteur peut se fier à cette acceptation sans autre contribution de ou obligation envers toute autre personne relativement à l'indemnisation due.

A) Généralités

1) Tous les tarifs et frais, y compris les services facultatifs, ne sont pas remboursables en espèces, sauf indication contraire expresse dans le Contrat de transport.

2) Les annulations effectuées par le Passager peuvent entraîner l'émission de Crédits de voyage futurs, tel que précisé plus en détail à la règle 6.

B) Modes de remboursement

1) Dans tous les cas où un remboursement est justifié, le Transporteur traitera les demandes de la personne qui a effectué la Réservation dans les meilleurs délais et, sous réserve du paragraphe (2) ci-dessous, effectuera le remboursement selon le mode de paiement initial. Si la Réservation a été effectuée par l'intermédiaire d'une Plateforme de réservation tierce, il incombera à ce tiers de transmettre tout remboursement à la personne ayant effectué la Réservation. En d'autres termes, dans de telles circonstances, le Transporteur ne sera pas responsable des frais que le tiers ne rembourse pas, y compris les montants retenus pour le traitement du remboursement ou à d'autres fins.

2) Dans tous les cas où un Client ou un Passager a droit, en vertu du Contrat de transport, à un remboursement, y compris les tarifs de base et les taxes, les frais de Bagages et les frais de sélection de sièges, le Client ou le Passager, selon le cas, peut choisir de recevoir un Crédit conforme au RPPA à titre de règlement intégral du remboursement. Autrement dit, la valeur du Crédit conforme au RPPA dépassera la valeur du remboursement dû. Se reporter à la définition de « Crédit conforme au RPPA » pour en savoir plus.

RÈGLE 18 – REFUS DE TRANSPORT

A) Applicabilité

1) On parle de Refus de transport d'un Passager lorsque le Transporteur exploite un vol pour lequel le Passager détenait une Réservation confirmée, mais que le Passager n'est pas autorisé à s'enregistrer ou à monter à bord d'un aéronef pour l'une des raisons énoncées aux paragraphes ci-dessous (liste non exhaustive). Le Refus de

transport peut survenir à tout moment, dès la tentative de réservation d'un vol, y compris pendant que le Passager est en cours de route vers sa Destination.

2) Un Refus de transport entraînera l'annulation de la Réservation conformément à la règle 5, et le recours du Passager ou du Client en cas de Refus de transport se limitera à ce qui est spécifié à la règle 5.

3) Le retard d'un vol, l'annulation d'un vol et le Refus d'embarquement ne constituent pas une situation de Refus de transport.

B) **Refus de transport – décision de faire débarquer un Passager**

1) Le Transporteur refusera de transporter, ou débarquera tout Passager à tout moment, pour l'une des raisons suivantes (liste non exhaustive) :

a) Demandes et réglementations gouvernementales et cas de Force majeure. Chaque fois que cela est nécessaire ou souhaitable, à la seule et entière discrétion du Transporteur, pour se conformer à toute réglementation gouvernementale, se conformer à toute demande gouvernementale de transport d'urgence, ou gérer les cas de Force majeure.

b) Fouille du Passager et de ses biens. Lorsque le Passager refuse de se soumettre à une fouille corporelle ou à celle de ses biens (y compris les Bagages) en vue de vérifier s'il emporte des articles interdits.

c) Preuve d'identité/d'âge. Lorsque le Passager refuse de présenter une pièce d'identité délivrée par le gouvernement pour prouver son identité ou de dévoiler entièrement son visage afin de permettre la comparaison avec cette pièce d'identité.

Le Transporteur est tenu de contrôler chaque Passager en l'observant, en particulier l'ensemble de son visage, afin de déterminer s'il semble avoir 18 ans ou plus et, le cas échéant, de comparer l'ensemble de son visage avec une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement, indiquant son nom, sa date de naissance et son sexe.

d) Non-respect des règles et règlements du Transporteur. Lorsque le Passager ne respecte pas ou refuse de se conformer aux règles et règlements du Transporteur, tels qu'ils sont énoncés dans le Contrat de transport.

e) État du Passager. Lorsque le Passager manque ou refuse de se conformer à la règle 13.

f) Comportement interdit : Lorsque le Passager manque ou refuse de se conformer à la règle 19.

g) Lorsque le Passager est atteint d'une maladie contagieuse qui représente une menace directe pour la santé ou la sécurité d'autrui, ou lorsque le transport de ce Passager contreviendrait aux exigences de santé publique ou aux directives gouvernementales applicables.

h) Lorsque l'état du Passager, notamment l'odeur répugnante qu'il dégage, perturbe de manière significative le confort ou la sécurité des autres et que cette perturbation ne peut être atténuée par des mesures raisonnables.

i) Lorsque le Passager est vêtu de manière non convenable, est pieds nus alors que le port de chaussures est raisonnablement exigé pour des raisons de sécurité ou d'hygiène, ou se présente de toute autre manière qui crée une perturbation ou une préoccupation importante pour la sécurité du vol.

j) Autorisation médicale. Lorsque le Transporteur juge, à la suite d'une évaluation personnalisée et sur la base de preuves objectives, que l'état physique ou de santé d'un Passager peut présenter un risque ou un danger pour lui-même, pour d'autres personnes (y compris toute passagère enceinte et son enfant à naître) ou pour des biens, ou peut nécessiter une assistance médicale extraordinaire pendant le voyage au-delà des services normalement fournis par le Transporteur, le Transporteur peut exiger que le Passager fournisse des renseignements médicaux ou un certificat médical qui pourront ensuite être vérifiés par le représentant médical du Transporteur comme condition pour accepter le Passager à bord de futurs vols. Le Transporteur peut refuser de transporter la personne présentant un tel danger ou un tel risque.

REMARQUE : Passagères enceintes :

i. Une Passagère enceinte dont la grossesse ne présente aucune complication peut voyager à bord des vols du Transporteur jusqu'à la 36e semaine de grossesse sans fournir de documentation médicale.

ii. Une Passagère qui est au-delà de la 36e semaine de grossesse, ou dont la grossesse présente des complications médicales pouvant affecter la sécurité du voyage, peut être tenue de présenter un certificat médical daté de moins de 72 heures avant l'heure de départ prévue. Ce certificat doit indiquer que la Passagère a été examinée par un médecin autorisé ou une infirmière praticienne qui l'a jugée physiquement apte à prendre l'avion et il doit préciser la date estimative d'accouchement.

k) Défaut d'être dûment conduit sous escorte ou de respecter les exigences d'arrangement préalable. Le Transporteur refusera de transporter un Passager qui requiert une supervision continue, une surveillance médicale, une assistance comportementale, une garde ou une escorte pendant le voyage et que les arrangements nécessaires n'ont pas été conclus avec le Transporteur avant le départ. Le Transporteur peut accepter de transporter des Passagers escortés ou sous garde lorsque :

i. une autorité médicale qualifiée, un établissement, un organisme d'application de la loi ou une autre autorité responsable fournit une confirmation écrite que le Passager peut être transporté en toute sécurité;

ii. une demande de transport a été faite au moins quarante-huit (48) heures avant le départ prévu;

iii. un agent d'escorte, une Personne de soutien, un agent médical ou agent chargé de l'application de la loi accompagne le Passager pendant le voyage;

iv. les éventuelles mesures de restriction ou de garde sont conformes aux lois applicables, aux exigences de sécurité et aux procédures d'application de la loi. Les Passagers qui sont sous la garde des agents chargés de l'application de la loi doivent être menottés.

L'acceptation vaut uniquement à bord des vols exploités par le Transporteur. Le Passager, l'agent d'escorte ou l'autorité responsable doit veiller au respect des exigences de tout autre transporteur impliqué dans l'itinéraire.

RÈGLE 19 – COMPORTEMENT INTERDIT

A) Comportement de passager interdit

Les énoncés suivants représentent des comportements interdits où il peut être nécessaire pour le Transporteur, à sa seule et entière discrétion, de prendre des mesures afin d'assurer le confort ou la sécurité physique de la personne, des autres Passagers (actuels et futurs) ou des employés, agents (y compris ceux qui exercent des fonctions de service à la clientèle) ou membres d'équipage du Transporteur; la sécurité de l'aéronef; l'exercice sans entraves des fonctions des membres d'équipage à bord de l'aéronef; ou l'exploitation sécuritaire et adéquate du vol :

1) Le Passager, 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);

2) Le comportement du Passager est ou a été connu comme étant abusif, offensant, menaçant, intimidant, violent ou autrement désordonné à l'égard d'un employé, d'un agent (y compris ceux qui exercent des fonctions de services à la clientèle) ou d'un membre d'équipage, peu importe que le comportement interdit ait eu lieu en personne, au téléphone ou dans une communication électronique, 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 y porte gravement atteinte, entrave l'exécution des tâches des employés, agents ou membres d'équipage du Transporteur ou compromette autrement l'exploitation sécuritaire et adéquate du vol;

3) Le comportement du Passager pose un risque ou un danger pour lui-même ou d'autres personnes (y compris toute Passagère enceinte et son enfant à naître), ou pour des biens;

4) Le Passager ne se conforme pas aux directives d'un membre d'équipage de l'aéronef ou des employés ou agents du Transporteur à l'aéroport avant l'embarquement, y compris lors de l'enregistrement ou du contrôle des bagages, ou lui demandant de cesser tout comportement interdit;

5) Le Passager est incapable ou refuse de s'asseoir dans le siège attribué et de boucler sa ceinture de sécurité;

6) Le Passager fume ou tente de fumer, de manger, de boire, de mâcher ou de cracher du tabac, du cannabis ou des produits du cannabis, ou utilise ou tente d'utiliser une cigarette électronique (« vapotage »);

7) Le Passager utilise ou continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou tout autre appareil électronique à bord de l'aéronef après avoir été avisé par un membre d'équipage d'en cesser l'utilisation;

8) Le Passager enregistre ou prend des photos des employés, agents ou membres d'équipage du Transporteur pendant l'exercice de leurs fonctions sans leur consentement, que ce soit lors de l'enregistrement à l'aéroport ou du contrôle des bagages, avant l'embarquement ou à bord de l'aéronef, alors qu'il lui a été demandé de cesser de le faire;

9) Le Passager a en sa possession un article interdit ou une arme, dissimulée ou non. Toutefois, le Transporteur transportera des agents chargés de l'application de la loi ou des membres des forces armées qui répondent aux qualifications et aux conditions prescrites par la réglementation gouvernementale.

B) **Réaction à un comportement interdit**

Lorsque, à sa seule et entière discrétion, le Transporteur juge qu'un Passager a adopté un comportement interdit parmi ceux décrits ci-dessus, il peut lui imposer une ou plusieurs des sanctions suivantes :

1) Refus de transporter le Passager ou débarquement du Passager à tout moment;

2) Probation : En tout temps, le Transporteur peut, avant d'accepter de transporter le Passager, l'obliger à satisfaire à certaines conditions de probation, comme de ne pas adopter un comportement interdit. Ces conditions de probation peuvent être imposées pour une durée indéterminée, qui, de l'avis raisonnable du Transporteur, est nécessaire pour que le Passager continue de s'abstenir d'adopter des comportements interdits;

3) Refus de transporter le Passager : La durée du Refus de transport peut aller d'une interdiction ponctuelle à une interdiction pour une plus longue période, que le Transporteur établira à sa discrétion en fonction des circonstances; La durée du refus de transport correspondra à la nature du comportement interdit, jusqu'à ce que le Transporteur soit convaincu que le Passager ne risque plus de compromettre la sécurité ou le confort des autres Passagers, des employés, des agents, des membres de l'équipage ou de l'aéronef, l'exécution des tâches des employés, des agents ou des membres de l'équipage, que ce soit au niveau du service à la clientèle, à l'aéroport ou à bord de l'aéronef, ou l'exploitation adéquate et sécuritaire du vol;

4) L'un ou l'autre des comportements suivants entraîne automatiquement un Refus de transport pouvant aller jusqu'à une interdiction à vie :

   a) Le Passager continue d'entraver l'exécution des tâches des employés, des agents ou des membres d'équipage malgré le fait d'avoir été averti de mettre fin à ce comportement;

   b) Le Passager blesse un employé, un agent ou un membre d'équipage, ou un autre Passager, ou profère une menace crédible de blesser une personne;

   c) Le Passager adopte un comportement qui exige un atterrissage imprévu et/ou l'usage de moyens de contention, comme des attaches ou des menottes.

C) **Coûts liés à un comportement interdit**

Tout Passager qui se livre à un comportement interdit visé dans le présent Tarif sera responsable envers le Transporteur eu égard aux réclamations, dommages-intérêts, pertes, amendes, pénalités, responsabilités, jugements, coûts et dépenses de toute nature (y compris, sans limitation, les intérêts, les frais de justice et les honoraires d'avocats sur la base d'une indemnisation complète (relation avocat-client)) découlant de quelque manière que ce soit de ce comportement ou s'y rapportant, notamment les retards, les blessures ou le décès de toute personne, l'endommagement ou la destruction de tout bien meuble ou immeuble, et la responsabilité ou les obligations découlant de toute violation de la loi ou de la réglementation, le tout sous réserve des autres droits et recours dont dispose le Transporteur, y compris le dépôt d'accusations criminelles ou l'engagement de poursuites judiciaires.

PARTIE IV – APRÈS LE VOYAGE

RÈGLE 20 – LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ

Comme condition expresse du présent Tarif et du Contrat de transport, le Client reconnaît et convient, en son nom et au nom de chaque Passager visé par la même Réservation, que dès lors que le Transporteur aura versé à un Passager le montant prévu par la Convention de Montréal ou le RPPA, selon le cas et tel qu'il est indiqué dans le présent Tarif, le Passager ne pourra prétendre à aucune autre indemnisation et sera réputé avoir renoncé à son droit à une indemnisation supplémentaire et avoir en outre dégagé le Transporteur de toute autre responsabilité liée à une réclamation relative à la transaction concernée.

A) **Décès ou préjudice corporel d'un Passager**

1) Le Transporteur n'est pas responsable du décès ou de préjudices corporels subis par un Passager, à moins que ce décès ou ces préjudices corporels ne soient causés par la négligence du Transporteur.

2) La responsabilité du Transporteur en cas de décès ou de préjudices corporels subis par un Passager est limitée à un montant de 100 000 $ CA, et en aucun cas la responsabilité du Transporteur ne peut dépasser la perte réelle subie par le Passager.

3) Toutes les réclamations sont assujetties à une preuve du montant de la perte.

4) Le Transporteur n'est pas responsable;

   a) dans le cas d'un Passager dont l'âge ou l'état mental ou physique, y compris la grossesse, présente un risque ou un danger, des dommages subis par ce Passager qui ne seraient pas survenus s'il n'avait pas cet âge ou n'était pas dans cet état mental ou physique;

   b) dans le cas d'une Passagère enceinte, de tout dommage à l'égard de l'enfant à naître de cette Passagère.

5) Le Transporteur se réserve le droit de faire valoir tous les autres moyens de défense et toutes les autres limitations dont il peut bénéficier et qui sont reconnus par un tribunal compétent pour statuer sur une réclamation.

6) À l'égard des tiers, le Transporteur se réserve tous les droits de recours contre toute autre personne, y compris, sans limitation, les droits de contribution et d'indemnisation.

B) **Destruction, perte, dommage ou retard des Bagages (autres que les Aides à la mobilité)**

Avis relatif à la limitation de responsabilité : En ce qui concerne les dommages liés aux Bagages, sur les vols intérieurs, le RPPA applique les mêmes règles et limites de responsabilité que celles de la Convention de Montréal, qui limitent la responsabilité du Transporteur en cas de destruction, de perte ou de dommage aux Bagages, ainsi qu'en cas de retard de livraison des Bagages. L'indemnisation est versée par Passager et non par bagage, en tenant compte du nom sous lequel les Bagages ont été enregistrés.

1) Le Transporteur n'est pas responsable des dommages subis ou des dépenses engagées en cas de retard dans la récupération des bagages, si la durée de ce retard est inférieure à 21 jours à compter de la date d'arrivée initialement prévue de cet article.

2) Le Transporteur est responsable des dommages subis en cas de destruction, de perte, de dommages ou de retard des Bagages comme suit :

a) Sous réserve des dispositions énoncées ci-dessous, la responsabilité du Transporteur est limitée à un maximum de 1 519 DTS (à convertir en dollars canadiens) par Passager ayant subi la destruction, la perte, l'endommagement ou le retard de Bagages, qu'ils soient enregistrés ou non.

b) Sauf preuve contraire fournie par le Passager, les Bagages non enregistrés, y compris les Articles personnels, seront considérés comme la propriété du Passager qui en a la possession au moment de l'embarquement.

c) Le Transporteur n'acceptera aucune déclaration spéciale de la part des Passagers ni aucune autre déclaration, photographie, attestation ni aucun autre document à l'appui d'une réclamation selon laquelle un Bagage aurait une valeur supérieure à la limite de responsabilité maximale du Transporteur énoncée ci-dessus, y compris en ce qui concerne l'équipement de sport, les instruments de musique ou d'autres articles dont le prix est spécifiquement indiqué dans les règles tarifaires du Transporteur, publiées sur son site Web.

d) Dans le cas de Bagages non enregistrés, le Transporteur n'est responsable que si les dommages résultent d'une faute de sa part ou de celle de ses employés ou agents.

Remarque : l'assistance offerte à un Passager par le Transporteur ou ses agents pour le chargement, le déchargement ou le transfert de Bagages non enregistrés est considérée comme un service gratuit offert au Passager. Le Transporteur n'est pas responsable des dommages aux Bagages non enregistrés survenus pendant ou à la suite de ce service, à moins que ces dommages ne soient causés par la négligence du Transporteur ou de ses agents.

e) Le Transporteur est responsable des dommages subis en cas de destruction, de perte ou d'endommagement des Bagages enregistrés, à condition que l'événement ayant causé la destruction, la perte ou l'endommagement se soit produit à bord de l'aéronef ou pendant toute période au cours de laquelle les Bagages enregistrés étaient sous la responsabilité du Transporteur. Cependant, le Transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où les dommages résultent d'un défaut inhérent, de la qualité, de l'emballage, de la fixation ou d'un vice des Bagages. De plus, la responsabilité du Transporteur en cas de destruction, de perte, de dommages ou de retard des Bagages est assujettie aux mêmes conditions, limitations et moyens de défense que celles énoncées dans la Convention dans le cadre du transport international.

f) Le Transporteur se réserve le droit de faire valoir tous les moyens de défense et toutes les limitations à sa disposition dans le cadre du transport international en vertu de la Convention.

3) Remboursement des frais de Bagages. Le Transporteur remboursera au Passager tous les frais payés pour le transport des Bagages qui ont été retardés, endommagés ou perdus, si, et seulement si, le Transporteur est tenu de verser une indemnisation au titre de ces Bagages en vertu du présent Tarif.

4) Dans le cas où le Transporteur accepte de transporter des Bagages après le Délai d'arrivée au comptoir d'enregistrement, que cette acceptation soit ou non assujettie à des frais applicables, le Transporteur ne sera pas responsable de tout retard, perte ou dommage de ces Bagages résultant, en tout ou en partie, du non-respect par le Passager du Délai d'arrivée au comptoir d'enregistrement.

5) Dans le cas où le Transporteur accepte de transporter des Bagages de cabine qui dépassent les dimensions maximales autorisées pour les Bagages de cabine, qu'ils soient acceptés pour le transport en cabine ou pour l'enregistrement à la porte d'embarquement, ou lorsque la Réservation du Passager ne le permet pas, et que cette acceptation soit ou non soumise à des frais applicables, le Transporteur ne sera pas responsable de tout retard, perte ou dommage de ces Bagages résultant, en tout ou en partie, du non-respect par le Passager des règles relatives aux bagages énoncées dans le Contrat de transport conclu entre le Passager et le Transporteur.

6) Le Transporteur n'est pas responsable des dommages causés aux Bagages du Passager par le contenu de ses propres Bagages. Tout Passager dont les biens causent des dommages aux Bagages d'un autre Passager ou aux biens du Transporteur indemnisera le Transporteur pour toutes les pertes et dépenses qu'il subit de ce fait.

7) Lorsque le Transporteur a fait preuve d'une diligence et d'une attention raisonnables dans la manipulation et le traitement des articles périssables ou fragiles, ou lorsque le contenu de tout Bagage n'est pas emballé de manière sécuritaire, le Transporteur ne sera pas responsable de la détérioration résultant d'un retard de livraison d'articles périssables, ni des dommages subis par ou causés à des articles emballés de manière inadéquate.

C) **Chien d'assistance**

1) En cas de blessure ou de perte d'un animal d'assistance résultant par la faute du Transporteur, le Transporteur en répondra conformément à la loi applicable et aux conditions du présent Tarif.

D) **Limitations de responsabilité supplémentaires**

1) Le Transporteur n'est pas responsable des dommages découlant directement et uniquement de sa conformité aux lois, réglementations gouvernementales, ordonnances ou exigences applicables, ou du non-respect de celles-ci par le Passager, ou de toute cause échappant à son contrôle.

2) La confirmation d'une Réservation ne garantit pas entièrement le transport et le Passager convient et reconnaît que les voyages aériens sont fréquemment interrompus par divers facteurs externes et opérationnels ainsi que par l'intervention de tiers. Le Transporteur ne sera en aucun cas responsable des dommages directs, indirects, spéciaux ou consécutifs résultant de l'exécution, du retard d'exécution ou de l'inexécution du transport du client ou du Passager et des autres services, que le Transporteur ait ou non connaissance du fait que de tels dommages pourraient survenir.

3) Toute exclusion ou limitation de responsabilité du Transporteur en vertu du présent Tarif ou en vertu de la Réservation du Passager s'appliquera aux agents, employés ou représentants du Transporteur qui ont fourni des services dans le cadre du Contrat de transport, ainsi qu'à tout opérateur dont l'aéronef est utilisé par le Transporteur et ses agents, employés ou représentants qui fournissent des services dans le cadre du Contrat de transport.

E) **Délais de réclamation et de recours**

1) Sous réserve des lois applicables, toute action en dommages-intérêts doit être intentée dans un délai de deux (2) ans à compter de la date de l'incident.

2) Toute réclamation auprès du Transporteur doit être adressée par écrit au Transporteur dans les sept (7) jours suivant la date de réception en cas de dommages aux Bagages, et dans les vingt-et-un (21) jours suivant la date à laquelle les Bagages ont été mis à la disposition du Passager, en cas de retard.

3) Les réclamations peuvent être assujetties à une preuve du montant des pertes; il peut être demandé aux Passagers de justifier leurs réclamations.

F) **Prépondérance de la loi**

Si une disposition contenue ou mentionnée dans le Contrat de transport est jugée contraire à une loi, un règlement, une ordonnance ou une exigence gouvernementale applicable, à laquelle il ne peut être dérogé par accord entre les parties, cette disposition, dans la mesure où elle est invalide, sera supprimée du Contrat de transport et les autres dispositions resteront pleinement en vigueur.

G) **Modifications et dispositions de renonciation du Contrat de transport**

Aucun agent, employé ou représentant du Transporteur n'est habilité à altérer, modifier ou renoncer à une disposition du Contrat de transport.