



Plan de service à la clientèle des États-Unis d'Air Transat (en vigueur à compter du 23 août 2011, révisé le 2 février 2012)

Le présent Plan de service à la clientèle s'applique aux vols réguliers d'Air Transat à destination et en provenance des États-Unis. Notre Plan vise à vous renseigner au sujet des politiques, des procédures et des méthodes d'Air Transat quant à la manière de traiter certains aspects de votre voyage avec notre compagnie aérienne, y compris les exceptions qui peuvent survenir dans vos plans de voyage.

Renseignements généraux, tarifs, achats, retards et annulations

Dans le présent Plan de service à la clientèle, « Air Transat » ou le « Transporteur » s'entendent d'Air Transat A.T. inc. et « Passager » ou « Client » s'entendent de toute personne, à l'exception des membres de l'équipage, voyageant ou devant voyager dans un avion avec le consentement du Transporteur.

Air Transat offre les tarifs les plus bas possible au moment et à l'endroit de la réservation, que le client réserve en ligne, en téléphonant au service des réservations d'Air Transat au 1-866-847-1112 (du Canada) ou au 1-866-255-4871 (des États-Unis) ou à l'aéroport pendant les heures de vente de billets.

Air Transat fera tout en son pouvoir pour aviser dans les plus brefs délais les passagers concernés des changements à l'horaire, des retraites de services, des retards connus et de leur cause, des annulations et de leur cause et des déroutements et de leur cause. Des avis peuvent être communiqués au moyen d'une des méthodes suivantes, selon ce qui est le plus pratique dans les circonstances : téléphone, courrier électronique, correspondance écrite, informations sur les vols sur airtransat.ca, annonces à l'aéroport, annonces à bord de l'avion ou avis écrits distribués à l'aéroport.

Air Transat s'efforce de décharger les bagages et de les livrer à la zone de récupération des bagages de manière efficace. Si les bagages enregistrés d'un passager arrivent par un vol différent de celui du passager, Air Transat s'efforcera de retourner les bagages au passager aussi rapidement que les circonstances le permettent, aux frais du Transporteur.

Air Transat exige le paiement intégral au moment de la réservation.

Air Transat permettra à un client d'annuler sans frais et sans pénalité un billet d'avion dans les 24 heures suivant l'achat. Ceci s'applique à toutes les réservations effectuées 7 jours avant la date de départ.

Pour demander le remboursement d'un billet d'avion annulé dans les 24 heures suivant l'achat, veuillez communiquer avec nous au 1-866-255-4871.

Remboursement rapide des billets

Si un remboursement est dû, Air Transat y procédera au moyen de la méthode de paiement d'origine. Les remboursements de billets achetés par carte de crédit seront effectués au moyen d'un crédit porté au même compte de carte de crédit au plus tard sept (7) jours ouvrables suivant la date à laquelle tous les documents exigés pour la demande de remboursement sont reçus par le Transporteur.

En ce qui a trait aux billets achetés par chèque, Air Transat peut reporter un remboursement admissible jusqu'à ce que le chèque servant à l'achat du billet soit compensé par l'institution financière sur laquelle il est tiré et qu'Air Transat reçoive le paiement. Air Transat procédera au remboursement dans la monnaie dans laquelle le billet est acheté.

Les demandes relatives au remboursement de billets doivent se faire par téléphone au 1-866-847-1112 (du Canada) ou au 1-866-255-4871 (des États-Unis). Veuillez noter que les personnes qui achètent leur billet par l'intermédiaire d'une agence de voyages doivent s'adresser directement à cette dernière ou à un de ses agents si elles souhaitent obtenir un remboursement.

Accommodements adéquats des passagers ayant un handicap ou des besoins particuliers

Air Transat est résolue à offrir un voyage sûr, commode et fiable à tous ses passagers. Tous les représentants au sol d'Air Transat ont reçu une formation spécialisée et ont appris les techniques de déplacement afin de venir en aide aux passagers ayant un handicap. Les employés interagissant avec les passagers ayant un handicap feront preuve d'amabilité, de sensibilité et de respect.

Satisfaction des besoins essentiels des clients pendant les retards prolongés sur l'aire de trafic (Plan d'urgence)

Nous nous efforçons autant que possible d'éviter les retards sur l'aire de trafic ou ailleurs; toutefois, si un événement inhabituel mène à une longue période d'attente à bord (aux **aéroports des États-Unis seulement**), nous voulons assurer la sécurité et le bien-être de nos clients et de l'équipage. Un retard sur l'aire de trafic se définit comme un appareil retenu au sol après avoir quitté la porte d'embarquement ou au moment de l'atterrissage sans accès à l'aérogare.

Si des circonstances provoquent un retard sur l'aire de trafic de plus de deux (2) heures, nous répondrons aux besoins essentiels de nos clients en offrant gratuitement des boissons non alcoolisées, des collations, l'usage de toilettes et des soins médicaux de base. Ces services seront offerts à la condition que le commandant de bord juge qu'aucun motif de sécurité n'empêche de les offrir.

Si l'appareil est retardé sur l'aire de trafic sans accès à une porte de l'aérogare pendant plus de quatre (4) heures, nous mettrons en œuvre notre **plan d'urgence** afin d'assurer que les besoins essentiels de nos clients sont satisfaits.

Pour les retards sur l'aire de trafic prévus par notre plan d'urgence qui durent plus de quatre (4) heures, notre Centre de contrôle des opérations, l'aéroport local et le commandant de bord, en collaboration avec la FAA, le contrôle de la circulation aérienne et le personnel responsable des opérations de l'aéroport jugeront de l'accès à l'aérogare, de la sécurité du stationnement de l'appareil, de l'équipement de service au sol, du personnel, des fournitures, des services et des communications nécessaires pour assurer la sécurité de toutes les personnes touchées. Air Transat s'efforce de veiller à ce que les passagers soient informés des occasions de descente de l'avion après que le débarquement est approuvé et organisé par les personnels autorisés.

Tous les commandants de bord d'Air Transat, en collaboration avec le Centre de contrôle des opérations d'Air Transat, travailleront à évaluer une situation donnée et se serviront de leur jugement collectif pour réagir à toute urgence ou à toute autre circonstance extraordinaire à mesure qu'elles se présentent. Cela peut impliquer de demander l'assistance de personnel médical qualifié à bord de l'avion, d'accélérer le retour de l'avion vers une porte d'embarquement de l'aérogare en toute sécurité, d'utiliser une trousse médicale de bord ou de demander une assistance et un soutien médical supplémentaire.

Traitement équitable et régulier des passagers non embarqués en cas de vol survendu (s'applique seulement aux vols en provenance des aéroports des États-Unis)

Air Transat ne fait pas de survente intentionnelle de ses vols. Dans l'éventualité peu probable d'une **survente à un aéroport des États-Unis (en raison d'une rupture de charge, de sièges inutilisables, etc.)**, nous solliciterons activement des volontaires acceptant de ne pas embarquer et nous ne refuserons involontairement l'embarquement à des clients que s'il est impossible de trouver des volontaires.

Si nous devons refuser involontairement l'embarquement de passagers, conformément à notre contrat de transport et à la priorité d'embarquement d'Air Transat, nous informerons les passagers de leurs options, y compris le montant de l'indemnité payable.

Selon les règlements du département des Transports des États-Unis, un passager qui se voit refuser involontairement l'embarquement doit être informé qu'il est admissible à recevoir une indemnité et que le paiement sera émis dans les 24 heures suivant le refus d'embarquement. Le passager recevra un document expliquant les modalités, les conditions et les restrictions de l'indemnité pour refus d'embarquement et décrivant les règles et les critères de priorité d'embarquement du Transporteur. Air Transat doit également fournir ce document sur demande aux points de vente de billets des aéroports des États-Unis et aux points d'embarquement aux États-Unis employés par le Transporteur.

Réactivité aux plaintes des clients

Le Service des relations avec la clientèle d'Air Transat traitera par courrier électronique ou par le service postal tout problème ou compliment des clients concernant des vols terminés. Air Transat demande à ses clients de lui faire part de leurs préoccupations par écrit à :

Air Transat
Attention : Service des relations avec la clientèle
300, rue Léo-Pariseau, bureau 500
Montréal (Québec) H2X 4C2

Par téléphone sans frais au 1-800-387-2672 ou par télécopieur au 1-866-828-6099

Courrier électronique : customerrelations@transat.com

Les clients peuvent également remplir notre formulaire de commentaires en [cliquant ici](#).

Nous répondons à toutes les correspondances avec exactitude, professionnalisme et célérité, dans l'ordre de leur réception. Air Transat garantit d'accuser réception de toutes les plaintes écrites dans les 30 jours suivant leur réception et de fournir une réponse sur le fond dans un délai de 60 jours.

Air Transat déploiera des efforts raisonnables pour atténuer les désagréments causés aux passagers par l'annulation d'un vol. Ces efforts peuvent comprendre le report du vol, le recours à un autre moyen de transport, la remise d'une note de crédit ou d'un remboursement, selon la disponibilité des places sur d'autres vols ou moyens de transport et d'autres facteurs.