

TARIF CONTENANT LES RÈGLES
APPLICABLES AUX SERVICES RÉGULIERS
DE TRANSPORT DE
PASSAGERS ET DE BAGAGES OU DE MARCHANDISES
ENTRE
DES POINTS SITUÉS AU CANADA

DATE DE PUBLICATION
18 octobre 2016

PUBLIÉ PAR
George Petsikas
Directeur Principal, Affaires gouvernementales
5959 Boulevard De la Côte-Vertu
Montréal, Québec H4S 2E6

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR
18 octobre 2016

TABLE OF CONTENTS

	<u>Rule No.</u>	<u>Page No.</u>
<i>EXPLICATION DES ABRÉVIATIONS, DES SIGNES DE RENVOI ET DES SYMBOLES</i>	-	3
<i>SECTION I – RÈGLES GÉNÉRALES</i>		
<i>Définitions</i>	1	4
<i>Application du tarif</i>	2	7
<i>Monnaie</i>	3	9
<i>Limites de capacité</i>	4	9
<i>Conditions de transport</i>	5	9
<i>Transport de passagers</i>	6	12
<i>Transport de bagages et de fret</i>	7	19
<i>Responsabilité – Passagers et Bagages</i>	8	24
<i>SECTION II – DOCUMENTS DE VOYAGE (confirmation électronique)</i>		
<i>Documents de voyage</i>	9	29
<i>SECTION III - RÉSERVATIONS</i>		
<i>Confirmation des places réservées et des horaires des vols</i>	10	30
<i>Annulation de réservations</i>	11	31
<i>SECTION IV – TARIFS ET ITINÉRAIRES</i>		
<i>Application des tarifs et des itinéraires</i>	12	32
<i>SECTION V – DISPOSITIONS DIVERSES</i>		
<i>Transport terrestre</i>	13	34
<i>Lois applicables</i>	14	34
<i>Perte de billet</i>	15	34
<i>Indemnisation pour refus d'embarquement</i>	16	35
<i>Utilisation d'oxygène à bord</i>	17	38
<i>Engagements additionnels en matière de service aux passagers</i>	18	39

EXPLICATION DES ABRÉVIATIONS, DES SIGNES DE RENVOI ET DES SYMBOLES

OTC(A)	Office des transports du Canada
IATA	International Air Transport Association
N°/n°	Numéro
\$	Dollar(s) Canadien(s) (sauf si une autre devise est indiquée)
(R)	Réductions
(A)	Augmentations
(C)	Changement n'entraînant ni augmentation ni réduction
(X)	Annulation
(N)	Ajout

SECTION I – RÈGLES GÉNÉRALES**RULE 1. DÉFINITIONS**

« Arrêt intermédiaire » désigne une interruption volontaire du voyage d'un passager, acceptée d'avance par le Transporteur, à un point situé entre le point de départ et le point de destination.

« Avis de billet payé d'avance » désigne l'avis communiqué entre des bureaux d'un transporteur ou des transporteurs différents qu'une personne située à un endroit donné a acquis et a demandé la prestation du transport décrit dans l'avis à une autre personne située à un autre endroit.

« Bagages » désigne les articles, effets et autres biens personnels d'un passager, nécessaires ou destinés à son habillement ou à son usage pendant le voyage. À moins d'indication contraire, les bagages comprennent les bagages enregistrés et les bagages non enregistrés du passager.

« Billet » désigne le billet de passage délivré aux passagers visés par un vol, le bulletin de bagages et les avis joints qui intègrent les conditions et modalités du présent tarif et du contrat de transport.

« Bons pour services divers » désigne un document délivré par un transporteur ou ses mandataires afin de demander une prestation de services à la personne nommée dans ledit document.

« Bulletin de bagages » désigne la portion du billet qui prévoit le transport des bagages enregistrés et qui est délivrée par le transporteur en guise de reçu pour lesdits bagages.

« Changement d'itinéraire » désigne la délivrance d'un nouveau billet couvrant le transport jusqu'à la même destination que celle indiquée sur le billet ou une portion du billet détenu par le passager, mais par le biais d'un itinéraire différent de celui indiqué sur ledit billet, ou le respect du billet ou d'une portion du billet détenu par le passager pour le transport jusqu'à la même destination que celle indiquée sur ledit billet, mais par le biais d'un itinéraire différent de celui indiqué sur ledit billet.

« Classe de service » désigne la partie de la cabine d'un aéronef dans laquelle le passager a le droit d'être transporté en vertu de l'indicateur du Transporteur.

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

« Convention de Varsovie » désigne la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international*, signée à Varsovie le 12 octobre 1929, ou cette même Convention modifiée, mais ne comprend pas la Convention de Montréal définie ci-dessus.

« Délai sur le tarmac » désigne l'immobilisation d'un aéronef au sol après son départ de la porte d'embarquement, ou à l'atterrissage, sans accès à une porte ou à un terminal.

« Département des Transports » désigne le *U.S. Département of Transportation*.

« Destination » désigne le point auquel doivent être transportés les passagers faisant l'objet du vol.

« Destination à l'aller » désigne le point d'arrêt intermédiaire sur l'itinéraire du passager qui est le plus éloigné du point d'origine dudit passager.

« Droits de tirage spéciaux » ou « DTS » désigne une unité monétaire spéciale dont la valeur monétaire fluctue et est recalculée chaque jour ouvré en fonction du cours publié.

« Escale technique » désigne un arrêt à des fins non commerciales, y compris, mais non exclusivement, des fins de ravitaillement et de changement de personnel navigant.

« Étiquette de bagages » désigne un document délivré par le transporteur uniquement aux fins d'identifier les bagages enregistrés, dont la portion détachable est fixée par le Transporteur à un bagage enregistré et dont le talon de réclamation est remis au passager.

« F.A.S. » signifie « faisant affaire sous le nom de... ».

« Fret » désigne toutes les marchandises, à l'exception des bagages et du courrier, qui peuvent être transportées par service aérien commercial international.

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

« Itinéraire » désigne le(s) transporteur(s), les villes, la classe de service et/ou le type d'aéronef servant au transport fourni entre deux points, conformément aux dispositions du présent tarif.

« Lettre de transport aérien » désigne le document non négociable, dans le nombre requis d'exemplaires, qui couvre le fret transporté par le transporteur et qui est régi par le présent tarif.

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

« OTC » désigne l'Office des transports du Canada.

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

« Perturbation horaire » désigne l'une des perturbations décrites ci-dessous, mais ne comprend pas les perturbations résultant d'un conflit de travail ou d'une grève :

- (a) un retard par rapport à l'heure de départ ou d'arrivée prévue d'un vol du Transporteur entraînant une correspondance manquée ou tout autre délai ou interruption de plus de six (6) heures;
- (b) l'annulation d'un vol, l'omission d'un arrêt prévu ou tout retard ou toute interruption dans l'horaire prévu des vols du Transporteur;
- (c) une substitution d'équipement ;
- (d) le fait d'avancer, le jour du vol, l'heure de départ prévue du vol d'un nombre d'heures supérieur au délai minimum établi dans le tarif du Transporteur pour l'enregistrement des passagers, conformément à la règle 12 (annulation de réservations); ou
- (e) une surréservation

« Plein tarif applicable » désigne le plein tarif adulte s'appliquant à la classe désignée dans l'indicateur officiel du Transporteur pour l'aéronef ou la partie de la cabine de l'aéronef utilisée par le passager.

« Service de correspondance » désigne un itinéraire de vol comportant deux numéros de vol ou plus par segment de vol origine-destination et nécessitant au moins un changement d'aéronef à un ou plus d'un arrêt.

« Service direct » désigne un itinéraire de vol, comprenant un seul numéro de vol avec une ou plusieurs escales, mais ne comportant aucun arrêt intermédiaire ni changement d'aéronef.

« Service sans escale » désigne un itinéraire de vol comprenant un seul numéro de vol et ne comportant aucune escale prévue.

« Sièges à l'avant de la cabine » désigne un siège standard qui se localise dans les premières cinq rangées en classe économie mais qui sont exclus de la catégorie de sièges nommés *Sièges avec plus d'espaces pour les jambes* ou *Sortie de secours* ou *deux par deux*.

« Sièges avec plus d'espace pour les jambes » désigne les sièges en classe économique avec un pitch plus grand que 32"

« Sièges des rangées des sorties de secours » désigne les sièges qui sont définis comme des sièges situés à proximité immédiate ou adjacente à une porte de sortie de l'aéronef.

« Sièges deux par deux » désigne les sièges considérés comme un siège n'ayant pas plus de 2 sièges par groupe de sièges .

« Sièges Standard » désigne les sièges en classe économie et qui ne se défini pas parmi les catégories de sièges : *Sièges avec plus d'espace pour les jambes* ou *Sortie de secours* ou *Deux par deux* ou *Siège à l'avant de la cabine*.

« Tarif adulte applicable » désigne le tarif s'appliquant à un adulte pour le service de transport devant être utilisé, à l'exception des tarifs spéciaux pouvant s'appliquer en raison du statut de l'adulte (par exemple, un tarif âge d'or, etc.).

« Trafic » désigne les passagers, les marchandises ou le courrier transportés par la voie des airs.

« Transport » désigne le transport de passagers, de bagages ou de marchandises par la voie des airs, à titre gracieux ou contre compensation financière.

« Transport international » a le sens qui est donné à ce terme dans la Convention.

« Transporteur » désigne Air Transat A.T. inc., qui transporte ou s'engage à transporter le passager et ses bagages en vertu des présentes ou qui fournit ou s'engage à fournir tout autre service relié au transport.

« Transit sans visa » (TSV) signifie le transit d'un passager par un pays en vertu de certaines conditions énumérées à l'article 10.5 (c) en route vers une destination située dans un pays tiers sans que le passager soit en possession des visas de transit ou de destination généralement exigés par le pays de transit concerné.

« Utilisateur régulier » désigne une personne, une association, une société, une compagnie, une société par actions ou une autre personne morale ayant conclu avec un transporteur un contrat de transport régulier visant la totalité ou une partie des sièges d'un vol régulier.

« Vol » désigne le déplacement d'un aéronef à partir du point de décollage jusqu'au premier point d'atterrissage (exception faite des escales techniques et des escales pour des raisons d'avitaillement).

« Voyage aller-retour » désigne tout voyage dont la destination ultime est le point d'origine et dont l'itinéraire est le même dans les deux directions.

« Voyage circulaire » désigne un voyage dont la destination ultime est le point d'origine, mais qui comprend au moins un arrêt à un autre point et dont l'itinéraire dans les deux directions n'est pas le même.

« Voyage en circuit ouvert » désigne tout voyage qui est essentiellement un voyage aller-retour ou un voyage circulaire, mais dont le point de départ à l'aller et le point d'arrivée au retour, ou le point d'arrivée à l'aller et le point de départ au retour, ne sont pas les mêmes.

Définitions des régions

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

« Europe » désigne la région formée par tous les pays situés sur le continent européen, à l'exception du Royaume-Uni.

« Royaume-Uni » désigne la Grande-Bretagne et l'Irlande du Nord.

« États-Unis d'Amérique » ou « États-Unis » désigne la région formée des 48 États fédéraux contigus, du district fédéral de Columbia, de l'Alaska, d'Hawaii, de Puerto Rico, des Îles Vierges américaines, des Samoa américaines, de Guam, de Midway et de Wake.

RÈGLE 2. APPLICATION DU TARIF

Conformément aux exigences du Règlement sur les transports aériens, section 107(1)(n)(xi), Air Transat est un gros transporteur aérien aux fins de l'application et de l'exécution du RPAA.

Les obligations du transporteur en vertu du Règlement sur la protection des passagers aériens (RPAA) font partie du présent tarif et remplacent toute condition de transport incongru ou incompatible énoncée dans le présent tarif dans la mesure de cette incongruité ou incompatibilité, mais ne dispensent pas le transporteur d'appliquer des conditions de transport qui seraient plus favorables que les obligations prévues au RPAA.

NOTE: Le Transporteur conclut de temps à autre des ententes de partage de code en vertu desquelles il commercialise en son nom des vols exploités par un autre transporteur aérien. Dans un tel cas, le passager est avisé en conséquence au moment de réserver le transport.

- (a) Le présent tarif énonce les règles, les règlements, les modalités et les conditions de transport en vertu desquels le Transporteur fournit ou accepte de fournir des services aériens réguliers entre des points situés au Canada pour lesquels le Transporteur est autorisé à exploiter lesdits services dans la même mesure que si le contenu du présent tarif était inclus dans les modalités et les conditions:
 - i) de toute lettre de transport aérien ou de tout billet d'avion; et,
 - ii) de tout contrat de transport régulier entre le Transporteur et un tiers.
- (b) Le contenu du présent tarif fait partie de tout contrat de transport entre le Transporteur et un tiers et en cas de conflit entre le présent tarif et le contrat de transport régulier, le présent tarif prévaut.
- (c) Toutes les obligations contractées par le Transporteur en vertu d'un billet, d'une lettre de transport aérien ou d'un contrat de transport régulier sont conditionnelles au respect des lois et des règlements applicables par les parties ainsi liées ainsi qu'aux actes positifs, conclusions, autorisations et approbations requises de la part d'un gouvernement ou d'un organisme gouvernemental afin que le Transporteur puisse s'acquitter légalement desdites obligations. Le transport décrit aux présentes est assujéti et est fourni conformément aux règles et aux règlements de l'OTC et de tout autre organisme gouvernemental compétent. Le Transporteur ne peut être tenu responsable des dommages ni être soumis à des pénalités ou à des déchéances en vertu d'un billet, d'une lettre de transport aérien ou d'un contrat de transport régulier en raison d'un retard ou d'une omission attribuables à une loi, à un règlement, à un gouvernement ou à un organisme gouvernemental susmentionnés ou si un vol ne peut être effectué en raison d'un acte officiel de l'OTC, y compris le refus ou l'annulation de tout pouvoir requis par le Transporteur, à condition que le refus, l'annulation, le retard ou l'omission ne résulte pas de la négligence ou d'une faute du Transporteur.

- (d) Le transport est assujéti aux règles, aux tarifs et aux frais en vigueur à la date à laquelle le transport commence au point d'origine indiqué sur le billet. Les renvois à des pages, règles, éléments et notes sont continus et comprennent les révisions, ajouts et rééditions.
- (e) Le Transporteur est responsable de la prestation du transport uniquement sur ses propres lignes. Lorsqu'un transporteur délivre un billet ou un bulletin de bagages ou conclut tout autre arrangement visant un transport sur les lignes d'un autre transporteur (que le transport fasse partie ou non d'un service direct), le premier transporteur agit uniquement comme mandataire du deuxième transporteur et n'assume aucune responsabilité pour les actes ou omissions du deuxième transporteur.
- (f) Aucun mandataire, employé ou représentant du Transporteur n'a le pouvoir de modifier les dispositions du contrat de transport ou du présent tarif ni de renoncer à leur application sans l'autorisation écrite d'un dirigeant du Transporteur.

RÈGLE 3. MONNAIE

Tous les montants monétaires indiqués dans le présent tarif sont exprimés en monnaie légale canadienne, à moins d'indication contraire.

RÈGLE 4. LIMITES DE CAPACITÉ

Le Transporteur peut limiter le nombre de passagers transportés sur un vol à des tarifs régis par des règles faisant référence au présent tarif et ces tarifs ne seront pas nécessairement offerts pour tous les vols exploités par le Transporteur. Le nombre de sièges que le Transporteur offre sur un vol donné est déterminé selon le bon jugement du Transporteur quant au coefficient d'occupation passagers anticipé sur chaque vol.

RÈGLE 5. CONDITIONS DE TRANSPORT**5.1 Substitution d'aéronef ou de Transporteur aérien:**

Le Transporteur peut, sans préavis et sous réserve de toute approbation nécessaire de l'OTC ou d'une instance gouvernementale, substituer un aéronef du même type ou d'un autre type approprié à l'aéronef prévu pour un vol. Le Transporteur peut également substituer un autre transporteur aérien à opérer les vols à sa place. Le Transporteur devra informer les passagers de l'identité du transporteur aérien effectif.

5.2 Responsabilité relative aux horaires et aux vols (sous réserve de la règle 18) :

- a) Le Transporteur s'efforcera de transporter les passagers et leurs bagages avec diligence raisonnable. Les heures indiquées dans les horaires, les contrats de service régulier, les billets, les lettres de transport aérien ou ailleurs ne sont pas garanties. Les heures de vol peuvent être modifiées. De telles modifications peuvent inclure l'ajout, l'omission ou la modification d'un ou de plusieurs arrêts à l'itinéraire initial, ainsi que la modification des heures de départ et d'arrivée des vols d'origine. Le Transporteur s'engage à déployer des efforts raisonnables pour informer les passagers des retards et des modifications d'horaire et, dans la mesure du possible, de la raison du retard ou de la modification d'horaire.
- b) Lorsqu'un changement d'itinéraire postérieur à l'achat d'un voyage représente un changement d'un service direct à un service de correspondance, le Transporteur doit rembourser, à la demande du passager, la totalité de la portion inapplicable du tarif payé.
- c) Sans limiter la portée générale de ce qui précède, le Transporteur ne garantit pas que les bagages d'un passager seront transportés à bord du même aéronef que le passager si le Transporteur détermine que l'espace n'est pas suffisant. Nonobstant ce qui précède, si les bagages d'un passager n'arrivent pas sur le même vol que lui, le Transporteur prendra des mesures pour les livrer à la résidence ou à l'hôtel du passager aussitôt que possible. Le Transporteur prendra également des mesures pour informer le passager de l'état de livraison de ses bagages et lui fournira une trousse de toilette au besoin.
- d) Si un vol est retardé /devancé de plus de quatre (4) heures par rapport à l'heure de départ prévue, le Transporteur offrira au passager un bon de repas. Si le vol est retardé / devancé de plus de huit (8) heures et que le passager doit se loger pour la nuit, le Transporteur lui paiera une nuitée à l'hôtel et les transferts entre l'aéroport et l'hôtel s'il n'a pas commencé son voyage à l'aéroport en question.
- e) Si le passager est déjà à bord de l'aéronef lorsqu'un retard survient, le Transporteur offrira des boissons et des collations, selon leur disponibilité, s'il est sécuritaire, pratique et opportun de le faire. Le Transporteur doit s'assurer que les toilettes restent approvisionnées et en état de marche, et qu'un accès à une assistance médicale soit disponible au besoin. Le commandant de bord veillera à ce que les passagers soient conscients et informés de l'état de la situation entourant le retard au moins toutes les 30 minutes. Si le retard dépasse 90 minutes

- à la porte, ou 4 heures en cas de Délai sur le tarmac, le Transporteur devra permettre aux passagers de débarquer à moins que :
- i. (N)le Transporteur ne détermine qu'il existe une raison liée à la sûreté ou à la sécurité (Ex. météo, directive d'une agence ou d'un organisme gouvernemental) empêchant l'aéronef de quitter sa position sur le tarmac pour procéder au débarquement des passagers ; ou
 - ii. (N)le contrôle de la circulation aérienne n'avise le commandant de l'aéronef qu'un retour à une porte, ou à un autre point de débarquement dans le but de débarquer les passagers perturberaient considérablement les opérations de l'aéroport.
- f) En cas d'impossibilité de débarquement, le Transporteur continuera à respecter ses engagements décrits dans la sous-section e) ci-dessus aussi longtemps que durera le retard. En cas de débarquement, le Transporteur respectera ses engagements décrits à la Règle 21 ci-dessous y compris, mais sans s'y limiter, les engagements liés à la modification de la réservation et au remboursement.
- g) En cas de changement involontaire d'itinéraire, le Transporteur doit veiller à ce que le passager soit acheminé ou transporté jusqu'à sa destination ultime, conformément au contrat de transport. Si aucun transport raisonnable ne peut être organisé, le Transporteur offrira au passager un paiement en espèces ou un crédit de voyage. Lors de la détermination du montant du paiement en espèces ou du crédit voyage, le Transporteur tiendra compte de toutes les circonstances entourant l'événement, y compris les dépenses raisonnables que le passager pourrait avoir encourues à la suite d'une Perturbation horaire, par exemple les frais engagés pour l'hébergement, les repas ou le transport supplémentaire. Le Transporteur fixera le montant de la compensation offerte en vue de rembourser au passager toutes les dépenses raisonnables. La possibilité de choisir entre un paiement en espèces ou un crédit de voyage sera à la discrétion du passager.
- h) Les droits d'un passager à l'encontre du Transporteur en cas de Perturbation horaire sont, dans la plupart des cas impliquant un transport international, régis par une convention internationale connue sous le nom de la Convention de Montréal, 1999. L'article 19 de cette convention prévoit qu'un transporteur aérien est responsable des dommages causés par un retard au niveau du transport de passagers et de marchandises, sauf s'il prouve qu'il a fait tout ce qu'il pouvait raisonnablement être attendu de sa part afin d'éviter les dommages. Il existe quelques cas exceptionnels de transport international pour lesquels les droits des passagers ne sont pas régis par une convention internationale. Dans ces cas seulement, un tribunal compétent peut déterminer quel système de lois doit être consulté afin de déterminer quels sont les droits applicables.

5.3 Force Majeure:

- 5.3.1 Nonobstant les autres modalités et conditions du présent tarif, le Transporteur n'est pas responsable de l'inexécution de ses obligations attribuable à un événement de Force majeure:
- 5.3.2 Si un événement de Force majeure se produit, le Transporteur peut, sans préavis, annuler, dévier, reporter ou retarder un vol avant le départ ou en route, ou peut y mettre fin. Si le Transporteur met fin à un vol déjà commencé, il doit rembourser la portion non réalisée du vol et doit s'efforcer de procurer aux passagers et à leurs bagages un transport de remplacement jusqu'à leur destination, aux frais et aux risques du passager ou de l'expéditeur.

5.4 Respect des règles par l'utilisateur régulier, le passager ou l'expéditeur:

L'utilisateur régulier, tous les passagers et tous les expéditeurs doivent se conformer aux conditions, règles et règlements énoncés dans le présent tarif, faute de quoi le Transporteur peut annuler tout contrat de transport régulier ou billet. Un remboursement est fourni s'il y a lieu.

5.5 Utilisation de la capacité par le Transporteur :

Le Transporteur peut utiliser toute la capacité d'un aéronef qui n'est pas utilisée par un utilisateur régulier, des passagers ou un expéditeur.

5.6 Opérations aériennes

5.6.1 Choix de l'itinéraire de vol

Le Transporteur a le droit de choisir l'itinéraire du vol, mais il doit cependant suivre l'itinéraire le plus court qui, à son avis, est sécuritaire, possible et dûment autorisé par les autorités compétentes.

5.6.2 Discretion du pilote

L'aéronef est soumis en tout temps au contrôle exclusif du pilote commandant de bord, dont les ordres doivent être rigoureusement respectés par tout utilisateur régulier et par tous les passagers et les expéditeurs. Le pilote de l'aéronef a entière discrétion quant au chargement transporté et à sa répartition, à l'opportunité d'entreprendre ou de dévier un vol ainsi qu'au moment et à l'endroit où l'atterrissage a lieu et aux circonstances dans lesquelles il a lieu. Tout utilisateur régulier, les passagers et les expéditeurs doivent accepter ces décisions du pilote.

RÈGLE 6. TRANSPORT DES PASSAGERS**6.1 Refus de transporter – Débarquement de passagers**

Le Transporteur peut refuser de transporter un passager, annuler la place réservée par un passager ou débarquer un passager en route, si :

- a) une telle mesure est nécessaire pour des motifs de sécurité.
- b) une telle mesure est nécessaire afin d'empêcher une violation des lois, des règlements ou des ordonnances de tout État ou pays de départ, de destination ou de survol.
- c) le comportement, le statut, l'âge ou l'état psychologique ou physique d'un passager est de nature, de l'avis raisonnable du personnel du Transporteur, à nécessiter une assistance particulière ou à incommoder ou à gêner les autres passagers, ou présente un danger ou un risque pour ledit passager, pour d'autres personnes, pour des biens ou pour le vol. Sous réserve des dispositions de la règle 6.4, le présent paragraphe ne s'applique pas aux passagers ayant une déficience physique.
- d) le passager omet ou refuse de respecter les directives du personnel du Transporteur.
- e) le passager refuse, sur demande, de fournir une identification formelle ou n'est pas en possession d'un passeport, d'un visa ou d'autres documents de voyage requis.
- f) le passager refuse de permettre l'inspection ou la fouille de sa personne, de ses bagages ou de ses marchandises. Le Transporteur n'est pas responsable des dommages aux biens causés par une exposition à des dispositifs de détection à rayons X électromagnétiques ou de détection du métal par fluoroscopie ou à d'autres dispositifs de détection durant une fouille.
- g) un passager âgé de moins de huit (8) ans n'est pas accompagné pendant le transport par un passager âgé d'au moins seize (16) ans, ou si un passager ayant atteint l'âge de huit (8) ans et voyageant seul n'est pas accompagné à l'aéroport au moment du départ par un adulte qui doit demeurer à l'aéroport jusqu'au départ du vol; ou
 - i) ne détient pas des réservations confirmées jusqu'à la destination;
 - ii) n'a pas conclu des arrangements au préalable avec le Transporteur pour un tel transport;
 - iii) n'a pas fait dûment remplir un formulaire de mineur non accompagné pour le passager; ou
 - iv) le Transporteur n'a pas obtenu d'une assurance satisfaisante qu'un autre adulte doit accueillir le passager à l'aéroport du point de destination. Le Transporteur peut exiger une preuve satisfaisante établissant l'âge de l'enfant à la date du début du transport.
- h) le passager ne respecte pas l'intégralité des lois, des règlements, des ordonnances, des demandes ou des exigences en matière de voyage de tout pays de départ, de destination ou de survol, ainsi que l'intégralité des règles, règlements et directives du Transporteur. Le Transporteur n'est pas responsable de l'aide ou des renseignements fournis verbalement, par écrit ou autrement par ses mandataires ou ses employés à un passager relativement à l'obtention des documents nécessaires ou au respect des lois applicables, et n'est pas responsable des conséquences subies par un passager qui ne détient pas les documents nécessaires ou ne respecte pas les lois, règlements, ordonnances, demandes, exigences ou directives applicables.

6.2 Comportement du passager – comportement interdit et sanctions

a) Comportement interdit

Sans limiter la portée générale de ce qui précède, les comportements décrits ci-dessous constituent des comportements interdits pouvant nécessiter, selon le Transporteur exerçant sa discrétion de manière raisonnable, que des mesures soient prises afin d'assurer le bien-être ou la sécurité physique du passager, des autres passagers (présentement et dans l'avenir) ou des employés du Transporteur; la sécurité de l'aéronef; l'exécution sans entrave des fonctions des membres de l'équipage à bord de l'aéronef ou des opérations aériennes sécuritaires et adéquates :

- i) le passager est, de l'avis raisonnable d'un employé responsable du Transporteur, sous l'influence d'une boisson enivrante ou d'une drogue (exception faite d'un patient sous traitement médical suivi par une personne compétente);
- ii) le comportement ou l'état du passager est ou a déjà été abusif, offensant, menaçant, intimidant, violent ou autrement perturbateur et, selon le jugement d'un employé responsable du Transporteur exercé de manière raisonnable, il existe un risque que ledit passager perturbe les autres passagers ou les employés du Transporteur ou porte sérieusement atteinte à leur bien-être ou à leur sécurité physique, entrave l'exécution des fonctions d'un membre de l'équipage à bord de l'aéronef du Transporteur, ou compromette autrement des opérations aériennes sécuritaires et adéquates;
- iii) le comportement du passager présente un danger ou un risque inhabituel pour le passager lui-même, pour d'autres personnes (y compris un enfant à naître, dans le cas d'une passagère enceinte) ou pour des biens;
- iv) le passager omet ou refuse de respecter les directives du Transporteur et de ses employés, y compris les directives de cesser un comportement interdit;
- v) le passager est incapable ou refuse de s'asseoir dans un siège et de boucler sa ceinture;
- vi) le passager fume ou tente de fumer à bord de l'aéronef;
- vii) le passager utilise ou continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou un dispositif électronique à bord de l'aéronef après avoir été avisé de cesser cette utilisation par un membre de l'équipage;
- viii) le passager est pieds nus;
- ix) le passager (autre qu'un agent de la paix en devoir) porte sur lui ou a en sa possession une arme meurtrière ou dangereuse, dissimulée ou non;
- x) le passager est menotté et est sous la garde d'un agent de la paix;
- xi) le passager a résisté ou il existe des motifs raisonnables de croire que le passager est susceptible de résister à un agent d'escorte.

b) Sanctions

Lorsque, dans l'exercice raisonnable de sa discrétion, le Transporteur décide que le passager se livre à un comportement interdit décrit ci-dessus, le Transporteur peut imposer toute combinaison des sanctions suivantes :

- i) Débarquement du passager à tout point.
- ii) Probation. Le Transporteur peut décider d'imposer certaines conditions probatoires au passager, comme de ne pas se livrer à un comportement interdit, pour que le Transporteur accepte de transporter ledit passager. De telles conditions probatoires peuvent être imposées pour toute période que le Transporteur, exerçant sa discrétion de manière raisonnable, estime nécessaire pour s'assurer que le passager s'engage de façon continue à éviter le comportement interdit;
- iii) Refus de transporter le passager. Le refus de transporter peut aller d'une interdiction ponctuelle à une interdiction d'une durée indéterminée ou à vie. Le Transporteur doit exercer sa discrétion de manière raisonnable en déterminant la durée du refus, qui doit être proportionnelle à la nature du comportement interdit et doit se prolonger jusqu'à ce que le Transporteur soit satisfait que le passager ne représente plus une menace pour le bien-être ou la sécurité des autres passagers ou des membres de l'équipage, pour la sécurité de l'aéronef, ou pour l'exécution sans entrave des fonctions des membres de l'équipage à bord de l'aéronef ou l'exécution sécuritaire et adéquate du vol. Les comportements suivants entraînent automatiquement une interdiction d'une durée indéterminée pouvant aller jusqu'à une interdiction à vie :
 - le passager continue d'entraver l'exécution des fonctions d'un membre de l'équipage malgré les avertissements verbaux de l'équipage de cesser un tel comportement;
 - le passager blesse ou menace de blesser un membre de l'équipage ou un autre passager;
 - le passager a un comportement nécessitant un atterrissage imprévu ou l'utilisation de moyens de contention comme des liens ou des menottes;
 - le passager se livre à nouveau à un comportement interdit après avoir reçu un avis de probation conformément à l'alinéa (ii) ci-dessus;
- iv) Ces mesures ne portent pas atteinte aux autres droits et recours du Transporteur, y compris le recouvrement des dommages-intérêts directs ou indirects pouvant résulter ou résultant d'un comportement interdit et tout autre recours prévu dans le tarif du Transporteur, ou le dépôt d'une plainte en vertu du droit criminel ou statutaire.
- v) Nonobstant ce qui précède, une personne soumise à une interdiction d'une durée indéterminée ou d'une interdiction à vie ou à qui un avis de probation a été signifié peut fournir au Transporteur, par écrit, les raisons pour lesquelles elle ne constitue plus une menace pour la sécurité ou le bien-être des passagers ou des membres de l'équipage, ou pour la sécurité de l'aéronef. Une telle requête peut être envoyée à l'adresse fournie dans l'avis de refus de transporter ou l'avis de probation. Le Transporteur doit répondre au requérant dans un délai raisonnable et indiquer s'il considère qu'il est nécessaire ou non de maintenir l'interdiction ou la période de probation.

6.3 Responsabilité pour refus de transporter et pour non-respect de l'horaire

Le Transporteur n'est pas responsable de son refus de transporter un passager en vertu de la règle 6. Sous réserve des règles 5.3.1 et 18, lorsqu'un passager subit une Perturbation horaire, le Transporteur devra, à sa discrétion :

- a) transporter le passager sans escale sur le prochain vol sur lequel il y a des sièges disponibles et dans la même classe de service que le vol original du passager ou;
- b) organiser un transport à bord d'un aéronef d'un transporteur ou d'une combinaison de transporteurs avec lesquels le Transporteur a conclu des accords de trafic intercompagnies en vue d'un tel transport. Dans de tels cas, le passager doit être transporté sans escale et sans frais additionnels, dans la même classe de service que celle de son vol à l'aller original à bord du Transporteur; ou
- c) si une place à bord d'un aéronef du Transporteur est disponible uniquement dans une classe de service inférieure à celle réservée par le passager pour son vol original ou ses vols originaux, selon le cas, accorder au passager, au choix de celui-ci,
 - i) une place dans la classe de service inférieure et lui rembourser la différence de tarif, ou
 - ii) un remboursement complet de la portion inapplicable du tarif payé par le passager ou;
- d) s'il est incapable de fournir, dans un délai de 24 heures, un transport de remplacement raisonnable à bord d'un de ses aéronefs ou d'un aéronef d'un autre transporteur, rembourser au passager le billet inutilisé ou toute portion inutilisée du billet.

6.4 Transport d'une personne ayant une déficience

6.4.1 Définitions

« Ambulatoire » désigne un passager qui peut se déplacer sans aide dans la cabine d'un aéronef.

« Non ambulatoire » désigne un passager qui ne peut pas se déplacer sans aide dans la cabine d'un aéronef.

« Non autonome » désigne une personne qui ne peut subvenir à ses besoins personnels pendant le vol et qui dépend donc d'un accompagnateur.

« Autonome » désigne une personne qui est indépendante et capable de subvenir à tous ses besoins physiques pendant le vol et qui ne requière aucune attention spéciale ou particulière autre que celle accordée au public en général, mais qui peut avoir besoin d'aide à l'embarquement ou au débarquement.

« Accompagnateur » désigne une personne qui voyage avec une personne ayant une déficience afin de lui fournir un service lié à la déficience qui n'est généralement pas fourni par le personnel du Transporteur.

6.4.2 Acceptation d'un passager ayant une déficience

- a) Le Transporteur acceptera l'évaluation d'une personne ayant une déficience quant à son autonomie. Lorsqu'un passager a informé le Transporteur de son autonomie, ce dernier ne peut refuser de transporter le passager pour le motif que celui-ci n'est pas accompagné ou qu'il pourrait avoir besoin de services additionnels de la part des employés du Transporteur, à moins de raisons de sécurité.
- b) Le transport des passagers ayant une déficience est accepté aux conditions suivantes :

<u>Type de déficience</u>	<u>Accompagnateur requis</u>	<u>Nombre maximal par vol</u>
Visuelle	Non	Aucune limite
Auditive	Non	Aucune limite
Visuelle et auditive/Autonome	Non	Aucune limite
Visuelle et auditive/Non autonome	Oui	Aucune limite
Intellectuelle/Autonome	Non	Aucune limite
Intellectuelle/Non autonome	Oui	Aucune limite
Ambulatoire/Autonome	Non	Aucune limite
Ambulatoire/Non autonome	Oui	Aucune limite
Non ambulatoire/Autonome	Oui	Aucune limite
Non ambulatoire/Non autonome	Oui	Aucune limite

- c) Autorisation médicale - Le Transporteur se réserve le droit d'exiger une autorisation de ses services médicaux si le voyage comporte un risque ou un danger inhabituel pour le passager ou pour d'autres personnes, y compris les enfants à naître dans le cas des passagères enceintes.
- d) Le Transporteur refusera de transporter un passager, ou fera descendre un passager à tout point, si les actions ou l'inaction de celui-ci démontrent au Transporteur que son état physique ou mental est tel qu'il est incapable de subvenir à ses besoins sans aide, à moins qu'il soit accompagné par un accompagnateur qui sera responsable de subvenir à ses besoins en route, de sorte que les employés du Transporteur n'aient pas à lui accorder une attention ou une aide déraisonnable.

6.4.3 Restrictions relatives aux sièges

Les passagers ayant une déficience ne peuvent pas occuper les sièges des rangées des sorties de secours désignées, dans les rangées des sorties de secours au-dessus des ailes, aux endroits où l'escalier ventral pourrait servir d'issue de secours ou sur le pont supérieur l'aéronef.

6.4.4 Réservations

Les passagers ayant une déficience doivent réserver au moins 48 heures avant le départ et aviser le Transporteur de la nature de leur déficience et de l'aide requise afin que le Transporteur puisse prendre les dispositions nécessaires. Le Transporteur déploiera tous les efforts afin de répondre aux besoins des passagers qui n'ont pas fait leurs réservations 48 heures d'avance.

6.4.5 Acceptation des aides à la mobilité

En plus de la franchise de bagages régulière, le Transporteur accepte les articles suivants, qui sont rangés dans la soute si leur taille/hauteur/poids respectent les dimensions maximales permis par type d'appareil (publié sur www.airtransat.com):

- a) les fauteurs roulants à commande manuelle et les marchettes.
- b) les fauteurs roulants munis d'accumulateurs étanches dont les bornes sont séparées de la source d'alimentation. Le Transporteur fournit les services d'assemblage et de démontage de ces aides à la mobilité.
- c) Pour des motifs de sécurité aérienne, les fauteurs roulants munis d'accumulateurs hydroélectriques non étanches ne sont pas admis au transport.
- d) Les béquilles et les cannes peuvent demeurer en la possession du passager, à condition qu'elles soient rangées conformément aux règlements de sécurité du Transporteur.

6.4.6 Animal aidant dressé afin d'aider une personne ayant une déficience

Le Transporteur accepte de transporter sans frais un animal aidant nécessaire pour aider une personne ayant une déficience, à condition que l'animal porte un harnais convenable ou identifié et qu'il soit attesté que l'animal a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants. Un tel animal ne peut occuper un siège à bord de l'aéronef.

Il est possible que certains animaux d'assistance n'aient pas été formés par une institution professionnelle reconnue pour les animaux de service en raison du type de tâches qu'ils accomplissent pour les personnes ayant une déficience ou dans le cas d'animaux de soutien émotionnel. Le Transporteur peut demander des informations additionnelles sur les exigences et peut demander au passager d'expliquer comment l'animal fournit une aide liée à l'incapacité, y compris des renseignements supplémentaires ou des documents médicaux, des renseignements sur la formation de l'animal et le comportement dans les milieux publics, fournir une preuve de toute formation ou obtenir des assurances quant au comportement de l'animal.

Afin d'assurer le bien-être de tous les passagers, le personnel du Transporteur doit déterminer, de concert avec le passager ayant une déficience, où le passager et son animal prendront place. Les animaux aidants sont transportés uniquement si les permis appropriés ont été délivrés en vue d'autoriser leur entrée dans les pays de transit et le pays de destination et que ces permis sont présentés avant le départ. En cas de blessure subie par l'animal aidant ou de décès de celui-ci en raison d'une faute ou de la négligence du Transporteur, le Transporteur doit se charger promptement et à ses frais des soins médicaux et, s'il y a lieu, du remplacement de l'animal.

6.5 Transport des enfants

6.5.1 **Enfants accompagnés** – L'enfant accompagné de moins de 12 ans doit voyager avec un passager âgé d'au moins seize (16) ans.

6.5.2 **Enfants non accompagnés** – Le transport doit avoir lieu uniquement sur un vol du Transporteur et ne peut en aucun cas impliquer de correspondance intercompagnies. Le Transporteur doit être informé au moins 72 heures avant le départ. Les conditions suivantes s'appliquent :

- a) Les enfants de moins de 8 ans ne sont pas acceptés sous aucune condition.
- b) Les enfants âgés de 8 à 11 ans inclusivement sont acceptés à condition que :
 - i) l'enfant soit amené à l'aéroport par un parent ou un adulte responsable.
 - ii) les réservations sont confirmées jusqu'à la destination.
 - iii) l'enfant est accueilli et pris en charge par un adulte responsable aux arrêts intermédiaires et au point de destination.
 - iv) un formulaire pour mineur non accompagné est rempli.
 - v) le parent ou le gardien demeure à l'aéroport pendant au moins 30 minutes après le départ de l'aéronef.
 - vi) l'enfant ait en sa possession des renseignements écrits indiquant le nom et l'adresse de l'adulte responsable qui l'accueillera au point de destination.
 - vii) il n'est pas prévu que le vol sur lequel l'enfant prend place se termine avant d'arriver au point de destination ou contourne le point de destination en raison des conditions météorologiques.
 - viii) Avant de céder la garde d'un enfant non accompagné, l'agent doit obtenir une identification formelle et la signature de l'adulte responsable accueillant l'enfant.
 - ix) Des frais de manutention de 100 \$ s'appliquent par segment de vol par enfant.
- c) Traitement des enfants dans les situations impliquant des opérations inhabituelles :
 - i) Le Transporteur avisera la personne-ressource au point de destination si l'enfant doit arriver au point de destination sur un vol autre que le vol original. Si le Transporteur ne réussit pas à joindre la personne-ressource au point de destination, il avisera la personne-ressource au point d'origine.
 - ii) Le Transporteur assumera la garde de l'enfant en cas de déviation du vol.
 - iii) Avant de céder la garde d'un enfant non accompagné, l'agent doit obtenir une identification formelle et la signature de l'adulte responsable accueillant l'enfant.

6.5.3 **Responsabilité du Transporteur** – Le Transporteur assure la sécurité et le bien-être général des mineurs non accompagnés, mais n'assume pour ceux-ci aucune responsabilité financière ou de tutelle autre que celle s'appliquant à un passager adulte.

RÈGLE 7. TRANSPORT DE BAGAGES ET DE FRET (SOUS RÉSERVE DE LA RÈGLE 18)**7.1 Bagages**

Le Transporteur accepte de transporter comme bagages les articles et effets personnels du passager qui sont nécessaires ou destinés à l'habillement, à l'usage, au confort et à la commodité du passager pendant le voyage, aux conditions suivantes :

- Tous les bagages doivent être identifiés convenablement à l'extérieur et être emballés de façon à résister à une manipulation normale. Leur poids, leurs dimensions ou leur nature doivent en permettre le transport;
- Les articles fragiles ou périssables (incluant les médicaments et les appareils médicaux), l'argent, les bijoux, l'argenterie, les appareils électroniques, les ordinateurs portables, les dispositifs audio/vidéo personnels, les titres négociables, les valeurs mobilières, les exemplaires de documents commerciaux et les autres articles de valeur (autres que des vêtements) ne sont pas acceptés dans les bagages enregistrés. Le Transporteur pourra retirer tout article de cette nature déclaré par le passager ou trouvé dans des bagages enregistrés avant d'accepter de transporter les bagages concernés.

Le Transporteur n'est pas responsable des dommages aux articles fragiles, périssables ou de valeur lorsque ces dommages résultent d'un défaut, de la qualité ou d'un vice inhérents de l'article concerné. Le Transporteur aura la faculté d'accepter les articles incorrectement ou inadéquatement emballés et, s'il les accepte, pourra refuser d'accorder une indemnité en raison des facteurs susmentionnés. Le Transporteur n'assume aucune responsabilité pour un retard de livraison d'articles périssables acceptés en tant que bagages enregistrés, à moins qu'il ait omis de prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter ce retard.

- La responsabilité normale du Transporteur énoncée dans la présente règle ne s'applique pas aux réclamations appuyées d'une preuve visant la perte, les dommages ou le retard des aides à la mobilité, lorsque le Transporteur a accepté qu'une aide à la mobilité lui soit confiée comme bagage enregistré ou autrement. Si une aide à la mobilité est endommagée ou perdue, le Transporteur fournira immédiatement et sans frais une aide temporaire de remplacement qui est convenable. Si une aide à la mobilité est endommagée ou perdue, le Transporteur prendra les dispositions, à ses frais, pour faire réparer rapidement et adéquatement l'aide et pour la retourner au passager dans les plus brefs délais. Si une aide endommagée ne peut être réparée, ou qu'elle est perdue et n'est pas retrouvée dans les 96 heures suivant l'arrivée du passager, le Transporteur la remplacera par une aide identique qui convient au passager ou, à sa discrétion, remboursera au passager les frais de remplacement de l'aide.

Un bagage enregistré ne doit pas dépasser 158 cm de dimension linéaire (L + P + H) et 23 kilos. Un excédent bagage est permis jusqu'à 292 cm et 32 kilos, selon les frais de surpoids et surdimension applicables. Au-delà de ces indications, les bagages doivent être expédiés en fret et des frais cargo sont applicables.

Les conditions et frais de bagages suivants s'appliquent à toutes réservations :

Nombre de bagages avec Franchise (kg maximum)	
Classe économie	Domestique
ABC - ECO Budget	Pas de bagage
ABC - ECO Standard	1 bagage (23kg)
ABC - ECO Flex	1 bagage (23kg) chacun
Forfait	1 bagage (23kg)
Croisière (bon de +5kg)	1 bagage (23kg) +5kg
Classe Club	Domestique
Club	2 (23kg) each
Club Flex	2 (23kg) each

(A)

Frais de bagages par segment		
Domestique		
Bagage 1	Bagage 2	Additionnel
35,00 \$ prépayé ou 45,00 \$ si acheté dans les 24 heures précédant le départ.	55,00 \$ prépayé ou 75,00 \$ si acheté dans les 24 heures précédant le départ.	230,00 \$
Taxes applicables en sus		
Frais de surpoids En plus des frais de bagages applicables		
Pièce (24kg to 32kg)		100 \$
Frais de surdimension* En plus de frais bagages applicables		
Pièce (159-292 cm), applicable également à la Classe Club.		100,00 \$

*Si un bagage est à la fois en surpoids et surdimensionné, les deux suppléments de frais s'appliquent.

Les équipements sportifs suivants sont considérés faire partie de l'allocation de bagages enregistrés par passager (voir le nombre de bagages alloués sur tableaux à la page précédente) et seront soumis aux frais de bagages réguliers applicables selon le type de billet acheté. Ces équipements pourront être transportés sous réserve de l'espace disponible sur un segment de vol. Une pré-réservation est recommandée auprès du Transporteur avant le départ:

Équipement (voir site web Air Transat pour liste des inclusions)	Frais de surpoids, si applicable	Frais de Surdimension, si applicable (entre 159-292 cm)
Matériel de camping.	100,00 \$	100,00 \$
Matériel de pêche.	100,00 \$	100,00 \$
Matériel de chasse.	100,00 \$	100,00 \$
Matériel de plongée.	100,00 \$	100,00 \$
Équipement de golf.	100,00 \$	<i>Non-applicable</i>
Kiteboard.	100,00 \$	<i>Non-applicable</i>
Équipement de skis.	100,00 \$	<i>Non-applicable</i>
Équipement de hockey.	100,00 \$	<i>Non-applicable</i>
Tous les autres équipements.	100,00 \$	100,00 \$

Équipements à frais fixes :

Bicyclette : des frais fixes de 50,00 \$ s'appliquent par segment de vol si prépayé ou de 75,00 \$ si acheté à l'aéroport avant le départ. Maximum de 32kg. Une pré-réservation est requise auprès du Transporteur avant le départ.

Planche à voile ou planche de surf d'une longueur maximale de 3,65 mètres (12 pieds), 1 mât, 1 voile et 1 casque; paddleboard; planche à cerf-volant ou surf cerf-volant : des frais fixes de 100,00 \$ s'appliquent par segment de vol si prépayé ou de 115,00 \$ si acheté à l'aéroport avant le départ. Maximum de 32kg. Une pré-réservation est requise auprès du Transporteur avant le départ.

Équipements non acceptés :

Les canoes et kayaks, ainsi que les équipements motorisés ne sont pas acceptés au comptoir d'enregistrement. Communiquez avec le service cargo du Transporteur.

Équipement transporté sans frais :

Un siège d'auto approuvé ou un siège d'appoint et une poussette par enfant ou bébé peuvent être transportés sans frais (poids maximal de 20kg/44lbs).

Pour obtenir des renseignements sur les bagages individuels d'un poids supérieur à 32 kg (70 lb), communiquez avec le service cargo du Transporteur.

Tout bagage excédant les franchises de bagages gratuits énoncées dans le présent article sera facturé comme excédent de bagages. Les prix et les poids indiqués sont valides par segment de vol. Les taxes applicables ne sont pas incluses.

Tout autre article de sport qui ne figure pas parmi les articles exonérés est assujéti aux frais de bagages excédentaires standard.

- e) Un passager peut transporter à bord de l'aéronef un bagage (équivalant à un bagage à main) dont les dimensions n'excèdent pas 23 cm x 40 cm x 51 cm (9 po x 16 po x 20 po) et dont le poids n'excède pas 10 kilos en classe économique et 15 kilos en classe Club) à la condition que, à la discrétion du Transporteur, le bagage puisse être rangé convenablement dans la cabine passagers de l'aéronef et n'est pas autrement dérangeant ou désagréable pour les autres passagers.
- f) Des bagages ou marchandises ne seront pas transportés s'ils risquent de mettre en péril l'aéronef, des personnes ou des biens, s'ils risquent d'être endommagés par le transport aérien, s'ils sont inadéquatement étiquetés ou emballés ou si leur transport constituait une violation des lois, règlements ou ordonnances d'un pays de départ, de destination ou de survol.
- g) Si le poids, les dimensions ou la nature des bagages ou des marchandises d'un passager rendent ceux-ci impropres au transport à bord de l'aéronef, le Transporteur doit, avant le départ du vol, refuser de les transporter en tout ou en partie. Les articles suivants seront transportés uniquement avec le consentement préalable du Transporteur :
- h) Les Des bagages ou marchandises ne seront pas transportés s'ils risquent de mettre en péril l'aéronef, des personnes ou des biens, s'ils risquent d'être endommagés par le transport aérien, s'ils sont inadéquatement étiquetés ou emballés ou si leur transport constituait une violation des lois, règlements ou ordonnances d'un pays de départ, de destination ou de survol.
- i) Si le poids, les dimensions ou la nature des bagages ou des marchandises d'un passager rendent ceux-ci impropres au transport à bord de l'aéronef, le Transporteur doit, avant le départ du vol, refuser de les transporter en tout ou en partie. Les articles suivants seront transportés uniquement avec le consentement préalable du Transporteur :
 - i) armes à feu de tous genres – Les armes à feu destinées à des activités sportives seront transportées comme bagages à condition que le passager ait en sa possession les permis d'entrée requis pour le pays de destination et que les armes à feu soient démontées ou emballées dans un étui approprié. Les dispositions du présent sous-alinéa ne s'appliquent pas aux agents de la paix qui voyagent dans l'exercice de leurs fonctions et qui portent des armes prescrites par la loi ou toute autre arme semblable.
 - ii) Les explosifs, les munitions, les substances corrosives ou inflammables et les autres matières dangereuses;
 - iii) Tout article coupant ou pointu tel qu'un couteau, des ciseaux, des clous de fixation ou tout autre article pouvant être utilisé comme arme;
 - iv) Le matériel électronique ou motorisé;
 - v) Les objets d'art;
 - vi) Les animaux vivants;
 - vii) Les articles périssables.

7.2 Instruments de musique

Le Transporteur n'autorise pas l'achat de sièges additionnels dans le but de transporter un instrument de musique.

Les instruments de musique d'un poids maximal de 10 kg (22 lb) et d'une dimension de 23 x 40 x 51 cm (9 x 16 x 20 po) (y compris les roues et les poignées) sont acceptés dans la cabine comme bagages à main. Un tel instrument de musique dans la cabine remplace le bagage à main autorisé. Tous les instruments dans la cabine doivent être rangés dans le compartiment supérieur ou sous le siège. Les instruments dépassant cette taille ou ce poids devront être enregistré comme bagage en soute.

Si l'instrument de musique dépasse la quantité, les dimensions et le poids de la franchise autorisée de bagages de cabine et pèse moins de 32 kg (70 lb), il sera inclus à votre franchise de bagages enregistrés, laquelle, si elle est dépassée, sera assujettie aux frais applicables pour excédent de bagages. Pour éviter tout dommage, nous vous conseillons de ranger l'instrument de musique dans un étui rigide de protection.

7.3 Fret

Le Transporteur acceptera le fret sur un vol aux conditions suivantes :

- a) Le Transporteur a le droit, sans en avoir l'obligation, de procéder aux inspections du fret qu'il juge nécessaires ou appropriées, avec le consentement et au su de l'expéditeur ou sans le consentement et à l'insu de l'expéditeur. L'existence ou l'exercice d'un tel droit ne saurait être interprété comme un consentement, exprès ou implicite, du Transporteur à transporter du fret dont le transport est par ailleurs interdit en vertu du présent tarif.
- b) Le Transporteur n'est pas responsable des dommages causés au fret qui résultent d'une exposition à un dispositif de détection à rayons X électromagnétiques ou de détection du métal par fluoroscopie ou à d'autres dispositifs de détection à la suite de telles inspections.
- c) Tout fret présenté à des fins de transport doit être mis en caisse ou être autrement emballé convenablement et son poids, ses dimensions et sa nature doivent convenir au transport à bord de l'aéronef.

-
- d) Transport d'animaux : Seul le transport des chats et des chiens domestiques est accepté. Aucun autre animal, à l'exception des animaux aidants certifiés, n'est accepté sur les vols du Transporteur. Les passagers doivent être âgés d'au moins seize (16) ans. Les passagers doivent avoir en leur possession tous les documents de santé et de vaccination de l'animal qui sont requis par le pays de destination. Ne doivent pas voyager avec une correspondance. Les conditions suivantes s'appliquent :
- e) Pour le transport d'animaux dans la soute, les conditions et frais suivants s'appliquent :
- i) Des frais de 100,00 \$ pour chaque segment de vol sont exigés pour le transport d'animaux dans la soute si prépayé à l'avance ou de 115,00 \$ si acheté à l'aéroport avant le départ.
 - ii) L'animal doit voyager dans une cage fournie par le passager et comportant le nom de l'animal.
 - iii) L'animal doit être placé dans une cage approuvée par l'IATA à des fins de transport aérien. Il est obligatoire d'utiliser une cage ordinaire en plastique rigide. Une cage en treillis métallique ou fabriquée dans une autre matière ne sera pas acceptée (la porte peut être en treillis métallique).
 - iv) La cage doit être suffisamment grande pour que l'animal ou les animaux puissent se tenir debout, se retourner et se coucher, en tenant compte du nombre d'animaux dans la cage.
 - v) Un seul animal par cage est admis et aucun animal de moins de 12 semaines n'est accepté, sous réserve des exceptions suivantes : chiens et chats – une chienne et ses chiots ou une chatte et ses chatons âgés de 6 à 12 semaines; trois chiots ou chatons de la même portée âgés de 8 semaines à 6 mois. La cage doit être suffisamment grande pour loger tous les animaux.
 - vi) les animaux qui semblent agressifs, incontrôlables, malades ou en détresse peuvent être refusés pour le transport
- f) Pour le transport d'animaux dans la cabine, les conditions et frais suivants s'appliquent :
- i) des frais de 50,00 \$ pour chaque segment de vol sont exigés pour le transport d'animaux dans la cabine si prépayé à l'avance ou de 75,00 \$ si acheté à l'aéroport avant le départ.
 - ii) l'animal doit être âgé d'au moins 12 semaines et être entièrement sevré.
 - iii) les animaux doivent voyager dans un véhicule homologué pour le transport aérien, à l'épreuve des fuites, à-côté souple et bien ventilé fourni par le passager.
 - iv) le transporteur d'animaux doit être assez grand pour permettre à l'animal de se tenir debout, de se tourner ou de s'allonger en toute sécurité et confortablement.
 - v) l'animal doit demeurer dans le transporteur d'animaux pendant toute la durée du vol et aucune partie de l'animal ne peut s'étendre à l'extérieur du transporteur.
 - vi) le transporteur d'animaux doit s'installer et rester sous le siège devant le passager.
 - vii) le passager peut être tenu de déménager son siège dans la cabine s'il y a un passager allergique à bord, ce qui permet une séparation minimale de 5 rangs.
 - viii) le poids de l'animal, y compris le transporteur d'animaux, ne peut excéder 10 kilogrammes et la taille du contenant doit être d'un maximum de 55x35x35cm

-
- ix) le transporteur d'animaux de compagnie compte comme un seul article, selon l'indemnité de report.
 - x) Le passager ne peut pas être assis dans des sièges de sortie ou de cloison ou en classe de Club
 - xi) le passager ne peut transporter un animal en plus du matériel médical qui doit également être rangé sous le siège devant le passager.
 - xii) les animaux qui paraissent agressifs, indisciplinés ou en détresse peuvent être refusés pour le transport.
 - xiii) un maximum d'un (1) animal par passager est accepté.
- e) Les marchandises périssables doivent être convenablement emballées par leur expéditeur afin de prévenir les dommages ou la détérioration en vol. Le Transporteur n'est pas responsable de la perte, des dommages, de la détérioration ou de la destruction des marchandises périssables, quelle qu'en est la cause, y compris la perte, les dommages, la détérioration ou la destruction résultant d'un retard au moment du départ ou en route, sauf s'ils sont causés directement par la négligence grossière ou par l'inconduite volontaire du Transporteur.
- f) **Non-acceptation par le consignataire** – Si le consignataire refuse des marchandises à destination, si l'expéditeur n'a pas pris d'arrangements avec le consignataire pour que celui-ci accepte les marchandises à destination, si le Transporteur ne réussit pas à obtenir des instructions de l'expéditeur ou du consignataire relativement à la disposition des marchandises ou s'il y a un risque que les marchandises deviennent sans valeur en raison d'un retard en transit, d'un retard de livraison ou de leur non-livraison, le Transporteur disposera des marchandises, sans préavis, aux conditions qu'il juge adéquates et appropriées et l'expéditeur devra indemniser le Transporteur pour tous les coûts de disposition, de livraison et/ou d'entreposage des marchandises
- g) **Refus de transport** – Le Transporteur doit refuser de transporter tout fret ou le retirer en route si :
- i) ledit fret :
 - peut mettre en péril la sécurité de l'aéronef, de l'équipage, d'autres marchandises, des passagers ou des bagages;
 - est expédié en contravention des lois, règlements ou ordonnances applicables de tout lieu de départ, de destination ou de survol;
 - est susceptible de causer des dommages à l'aéronef, aux bagages ou à d'autres marchandises, ou de blesser des personnes à bord de l'aéronef;
 - risque d'être endommagé par le transport aérien;
 - est mal emballé ou présente une autre anomalie.
 - ii) le poids, les dimensions ou la nature du fret rendent celui-ci impropre au transport à bord de l'aéronef.
- h) **Articles réglementés**
- i) Outre les règles énoncées dans le présent tarif, les dispositions des *Restricted Articles Regulations* de l'IATA s'appliquent au transport du fret à bord de l'aéronef.
 - ii) L'expéditeur doit respecter tous les règlements applicables qui régissent le transport de tels articles réglementés.

RÈGLE 8. RESPONSABILITÉ – PASSAGERS ET BAGAGES**(A) Responsabilité en cas de mort ou de blessures subies par un passager**

1. Pour le transport entre deux points au Canada qui ne fait pas partie d'un itinéraire international, la responsabilité du Transporteur à l'égard du décès d'un passager ou des blessures à un passager transporté contre compensation financière et subie soit pendant l'embarquement, débarquement ou à tout moment à bord de l'aéronef doit être limitée à l'égard du passager au minimum selon les exigences du *Règlement sur les Transport Aériens* en effet. En cas de faute intentionnelle prouvée et/ou de négligence grave en tant que cause directe de la mort ou de blessure en question de la part du Transporteur, son personnel, ses agents ou mandataires, cette limite peut ne pas s'appliquer selon les principes de la loi applicable. En outre, si un segment de vol intérieur fait partie du contrat de transport d'un itinéraire international, les dispositions des conventions internationales applicables en matière de responsabilité peuvent s'appliquer.
2. La responsabilité du transporteur ne pourra d'aucune façon dépasser la perte effective subie par le passager. Toute réclamation est assujettie à une preuve du montant de la perte. De plus, le Transporteur ne peut être tenu responsable des dommages indirects, spéciaux, punitifs ou exemplaires découlant de ou liée de quelques façons que tout acte ou omission par le Transporteur, ses employés, agents ou mandataires, ou que ce soit ou pas un acte ou omission était négligent et que ça soit ou pas que le transporteur a eu connaissance que de tels dommages pourraient être engagés.
3. 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, est de nature à comporter un risque ou un danger inhabituel, de tout dommage subi par ce passager qui n'aurait pas autrement été subi si ce n'était de son âge, de son état mental ou physique; ou
 - b) dans le cas d'une passagère enceinte, de tout dommage à l'égard de son enfant à naître.

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

La responsabilité du transporteur à l'égard de bagages enregistrés ou non qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard est énoncée dans les paragraphes suivants.

- a) La responsabilité du transporteur se limite à un montant de 1131 DTS (environ 1 800 \$ CAN) par passager à l'égard de bagages enregistrés ou non qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard. La limite ne s'applique cependant pas à la situation suivante :
 - (i) S'il est prouvé que les dommages découlent d'un acte ou d'une omission de la part du transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires, commis dans l'intention de causer des dommages, ou de façon négligente en sachant qu'il en découlerait probablement des dommages, à condition que dans le cas d'un tel acte ou d'une telle omission de la part d'un préposé ou d'un mandataire, ce dernier ait exécuté des services pour le transporteur en application du contrat de transport.
- b) Si le transporteur prouve que les dommages sont la cause, ou découlent en partie d'une négligence ou autre acte fautif ou omission de la part de la personne demandant une

indemnisation, ou de la personne de qui le demandeur dérive ses droits, le transporteur sera exonéré entièrement ou partiellement de sa responsabilité envers le demandeur dans la mesure où la négligence, l'acte fautif ou l'omission a causé les dommages ou y a contribué.

À moins que le passager ne prouve le contraire :

- (i) Tous les bagages enregistrés par le passager seront réputés être la propriété de ce passager.
- (ii) Un bagage particulier, enregistré ou non, ne sera pas réputé être la propriété de plus d'une personne.
- (iii) Les bagages non enregistrés, y compris les articles personnels, seront réputés être la propriété du passager qui est en possession des bagages au moment de l'embarquement.

Responsabilité à l'égard du Fret (marchandise à l'exception des bagages et du courrier)

La responsabilité du Transporteur à l'égard du Fret qui est détruit, perdu, endommagé ou en retard est énoncée dans les paragraphes suivants :

- a) Sous réserve du paragraphe (b), la responsabilité du Transporteur à l'égard de la destruction, de la perte, de l'avarie ou du retard du Fret se limite à la somme de 35,00\$ par kilogramme.
- b) La responsabilité du Transporteur est limitée à la somme prévue au paragraphe a) sauf lorsque l'expéditeur a fait, au moment de la remise du Fret au Transporteur, une déclaration spéciale d'intérêt et effectué le paiement éventuel d'une somme supplémentaire. Dans ce cas, le Transporteur sera tenu de payer jusqu'à concurrence de la somme déclarée, à moins qu'il ne prouve qu'elle est supérieure à l'intérêt réel de l'expéditeur à la livraison.

(D) Exclusion de responsabilité

À moins de prescriptions différentes des lois en vigueur :

1. Le transporteur se dégage de toute responsabilité à l'égard de bagages non enregistrés qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard en conséquence directe ou indirecte du transport ou d'autres services complémentaires du transport exécutés par le transporteur, à moins que les dommages ne découlent d'une négligence du transporteur. L'aide offerte au passager par les employés du transporteur pour charger, décharger ou transférer des bagages non enregistrés sera réputée constituer un service offert à titre gracieux au passager. Le transporteur se dégage de toute responsabilité à l'égard de dommages subis par ces bagages non enregistrés pendant l'exécution de ce service ou en conséquence de ce service, à moins que ces dommages n'aient été causés par une négligence de la part des employés du transporteur.
2. Le transporteur se dégage de toute responsabilité à l'égard de quelconques dommages découlant directement et uniquement de sa conformité avec des lois, règlements gouvernementaux, décrets ou

autres exigences, ou du défaut du passager de se conformer aux exigences en question, ou de toute autre cause échappant au contrôle du transporteur.

3. Le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés, à la seule condition que l'événement qui a causé la destruction, la perte ou l'avarie se soit produit à bord de l'aéronef ou pendant toute période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés. Toutefois, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte de la qualité, de la nature ou du vice propres des bagages.
4. Le transporteur se dégage de toute responsabilité à l'égard de dommages aux bagages du passager causés par le contenu de ces bagages. Tout passager dont les biens causent des dommages aux bagages d'un autre passager ou aux biens du transporteur devra indemniser le transporteur pour toutes les pertes et dépenses en découlant.
5. Si le transporteur a fait preuve de diligence raisonnable dans la manutention et le traitement d'articles fragiles ou périssables, il ne sera pas tenu responsable de la détérioration d'articles périssables, découlant d'un retard dans leur livraison, ni des dommages subis par des articles fragiles en vertu de la Règle 7, ou causés par ces derniers lorsqu'ils ne sont pas emballés de façon convenable.
6. La responsabilité du transporteur à l'égard des dommages se limitera aux événements survenus sur sa propre ligne, sauf pour les bagages enregistrés, dans un cas de transports successifs, le passager ayant alors un droit de recours contre le premier ou le dernier transporteur en cause.
7. Si le transporteur émet un billet ou enregistre des bagages aux fins de transport par un autre transporteur, il ne le fait qu'à titre de mandataire.
8. Pour des bagages non enregistrés, la responsabilité du transporteur se limite à la mesure dans laquelle les dommages découlent de sa faute ou de celle de ses préposés ou mandataires.
9. Toute exclusion ou limite de responsabilité du transporteur en vertu des dispositions du présent tarif ou du billet du passager s'appliquera également aux mandataires, aux préposés ou aux représentants du transporteur qui ont exécuté des services en application du contrat de transport, et à toute personne dont l'aéronef est utilisé par le transporteur et ses mandataires, préposés ou représentants qui exécutent des services en application du contrat de transport.
10. Le propriétaire d'un animal de compagnie sera responsable de la conformité avec l'ensemble des règlements gouvernementaux et des restrictions, notamment la présentation de certificats valides de santé et de vaccination contre la rage lorsque nécessaire. Le transporteur ne pourra être tenu responsable de pertes ou de dépenses découlant de la non-conformité du passager avec la présente disposition, ni d'un refus de transporter un animal de compagnie.

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

1. Aucun recours ne pourra être intenté contre le transporteur à l'égard de pertes ou de retards dans la livraison de bagages enregistrés ou non à moins que le passager ne dépose une plainte écrite auprès du transporteur dans un délai :
 - (a) 21 jours à compter de la date à laquelle le bagage a été mis à la disposition du passager (en cas de retard);
 - (b) 21 jours à compter de la date à laquelle le bagage aurait dû être mis à la disposition du passager (en cas de perte).
2. Pour des dommages à des bagages enregistrés, le passager doit présenter sa plainte au transporteur immédiatement après la constatation des dommages, au plus tard dans les 7 jours suivant la réception des bagages.

3. Toute réclamation à l'endroit d'un transporteur sera annulée si un recours n'est pas intenté dans les 2 années à compter de la date d'arrivée à la destination, de la date à laquelle l'aéronef aurait dû arriver, ou de la date à laquelle le transport a pris fin. Pour les réclamations relatives aux bagages, le remboursement des dépenses sera fondé sur des preuves acceptables de réclamation.

SECTION II – DOCUMENTS DE VOYAGE**RÈGLE 9. DOCUMENTS DE VOYAGE**9.1 Billets

- a) Le transport est refusé à toute personne qui ne présente pas un billet valide.
- b) Les billets ne sont pas transférables; le Transporteur n'a pas l'obligation d'honorer un billet ou de fournir le transport lorsqu'un billet est présenté par une personne autre que le passager visé par ledit billet.

9.2 Validité du billet

Un billet est valide uniquement pour les vols et les dates qui y sont indiquées et n'est pas remboursable par le Transporteur au passager, sauf aux conditions stipulées dans le présent tarif.

9.3 Lettres de transport aérien

Le fret est accepté sur un vol seulement lorsqu'une lettre de transport aérien a été délivrée par le Transporteur pour tout le fret remis au Transporteur à des fins de transport sur le vol. Le Transporteur n'a pas l'obligation d'honorer une lettre de transport aérien ni d'entreprendre un transport en vertu d'une lettre de transport aérien jusqu'à ce que le prix contractuel pour le vol visé lui soit payé.

9.4 Bulletins de bagages

Le Transporteur accepte des bagages sur un vol seulement lorsqu'un bulletin de bagages visant ledit vol est présenté à des fins de transport et qu'une étiquette de bagages est apposée sur les bagages. Les bagages pour lesquels le Transporteur a délivré un bulletin de bagages sont livrés au porteur du bulletin de bagages. Le Transporteur n'est toutefois pas responsable des pertes, dommages ou dépenses qui découlent de son défaut ou sont liés à son défaut d'établir que la personne réclamant des bagages est le porteur du bulletin de bagages visant lesdits bagages. Si une personne réclamant des bagages est incapable de présenter un bulletin de bagages, le Transporteur lui livrera lesdits bagages si la personne établit ses droits sur ceux-ci à la satisfaction du Transporteur, lequel peut exiger que la personne lui fournisse une garantie suffisante afin de l'indemniser des pertes, dommages ou dépenses pouvant résulter d'une telle livraison. Le Transporteur n'est pas tenu de surveiller les bagages au-delà du point de destination du vol.

SECTION III – RÉSERVATIONS**RÈGLE 10. CONFIRMATION D'UNE PLACE RÉSERVÉE ET HORAIRES DES VOLS**

- a) La réservation d'une place sur un vol donné est valable lorsque la disponibilité et l'attribution d'une telle place sont confirmées par le Transporteur à une personne, sous réserve d'un paiement ou d'une autre entente de crédit satisfaisante. Un passager détenant un billet papier valide indiquant une réservation pour une date et un vol spécifique du Transporteur est considéré comme un passager confirmé, à moins que la réservation n'ait été annulée pour l'une des raisons spécifiées à la règle 12. Le Transporteur ne garantit pas la disponibilité d'un siège spécifique à bord de l'aéronef.
- b) Il incombe au passager de vérifier l'horaire de son vol au moins 24 heures et pas plus de 72 heures avant l'heure de départ initialement prévue. Le Transporteur n'est pas tenu au paiement de dommages ou à un remboursement pour un vol manqué en raison d'une omission de vérifier l'horaire d'un vol.
- c) Frais de réservation de siège et autres frais applicables

Un passager détenant une réservation confirmée peut présélectionner un siège, lorsque ce service est offert, pour les vols réservés. L'attribution d'un siège présélectionné n'est pas garantie et peut être annulée sans remboursement si le passager ne se présente pas à l'enregistrement au moins soixante-quinze (75) minutes avant l'heure de départ prévue. Le Transporteur assurera, dans la mesure du possible, que les parents/tuteurs voyageant avec des enfants âgés de moins de quatorze (14) ans se voient attribuer des sièges contigus. Afin d'accommoder les parents/tuteurs voyageant avec des enfants âgés de moins de quatorze (14) ans qui s'enregistrent tardivement ou qui n'ont pas utilisé le service de présélection de siège offert par le Transporteur, conformément au présent tarif, le Transporteur prendra gratuitement les mesures suivantes : sujet aux disponibilités, le Transporteur gardera de petits blocs de sièges disponibles pouvant leur être assignés. Dans le cas où cette mesure ne pourra s'appliquer, le Directeur de vol assistera le personnel au sol, une fois l'embarquement complété, en demandant aux passagers ayant des sièges assignés de changer volontairement de place afin d'accommoder les parents/tuteurs voyageant avec des enfants âgés de moins de quatorze (14) ans). Dans le cas où les parents/tuteurs ont sélectionné leurs sièges à l'avance, conformément au présent tarif, les enfants âgés de moins de douze (12) ans qui les accompagnent et qui ont été enregistrés gratuitement en tant que membre du programme Club Enfants du Transporteur, auront des places contiguës garanties, sans frais.

Le Transporteur devra assigner les sièges comme suit, sans frais supplémentaires : a) il attribue aux enfants de quatre ans et moins un siège adjacent au siège d'un parent ou d'un tuteur; b) il attribue aux enfants de cinq à onze ans un siège situé à au plus un siège de celui de leur parent ou tuteur dans la même rangée; c) il attribue aux enfants de douze et treize ans un siège dans une rangée située à au plus une rangée du siège de leur parent ou tuteur.

(A)	Sélection de sièges / aller simple
Sièges Standards	27,00 \$
Sièges Deux par Deux ou siège à l'avant de la cabine	45,00 \$
Sièges avec plus d'espace pour les jambes	67,00 \$

Les frais susmentionnés sont en dollars canadiens et ne sont pas remboursables avant le départ, mais le Transporteur y renoncera si le passager l'avise au moment de la réservation que le siège demandé est nécessaire en raison d'une déficience physique. Si le siège présélectionné n'est pas disponible au moment de l'enregistrement, le Transporteur procédera à une nouvelle attribution de sièges ou, au choix du passager, accordera à celui-ci un remboursement des frais de réservation du siège payé pour le segment de vol visé.

RÈGLE 11. ANNULATION DE RÉSERVATIONS (Sous réserve de la règle 18)

Toutes les réservations peuvent être annulées sans préavis :

- a) si le passager n'a pas acheté un billet validé indiquant une place confirmée au moins 60 minutes avant l'heure de départ prévue du vol, ou plus tôt si un délai spécial est applicable;
- b) si le passager ne répond pas aux conditions applicables au type de tarif de sa réservation;
- c) si le passager ne se présente pas à l'enregistrement au moins 60 minutes avant l'heure de départ prévue ou à la porte d'embarquement au moins 30 minutes avant l'heure de départ;
- d) si le passager n'occupe pas un siège réservé (par exemple, dans le cas d'un passager défaillant).
Si le Transporteur refuse de transporter un passager pour une des raisons susmentionnées, même si une réservation a été confirmée, la réservation pourrait ne pas être acceptée pour le vol spécifié. Sous réserve des règles et conditions du tarif applicable, aucun remboursement n'est exigible. L'annulation s'applique à tous les segments de l'itinéraire.

SECTION IV – TARIFS ET ITINÉRAIRES**RÈGLE 12. APPLICATION DES TARIFS ET DES ITINÉRAIRES****a) Général**

Le prix du transport est communiqué au moment de la confirmation, mais les tarifs peuvent être modifiés sans préavis.

b) Monnaie

Tous les tarifs sont exprimés dans la monnaie canadienne (CAD\$).

c) Modification des tarifs

Le Transporteur peut modifier ses tarifs en tout temps à son entière discrétion. Cependant, la différence de tarifs résultant d'une augmentation (autre qu'une surcharge approuvée) entrée en vigueur après la date de délivrance du billet n'est pas exigible et ne peut faire l'objet d'une réclamation subséquente par le Transporteur.

d) Vols de correspondance

Lorsqu'une région est desservie par plus d'un aéroport et qu'un passager arrive à un aéroport puis repart d'un autre aéroport, le passager doit organiser son transport entre les deux aéroports et en assumer les frais.

e) Arrêt intermédiaire

- i) Un arrêt intermédiaire désigne une interruption volontaire du voyage du passager, acceptée d'avance par le Transporteur, à un point situé entre le lieu de départ et le lieu de destination.
- ii) Aucun arrêt intermédiaire n'est permis lorsque le passager repart d'une ville intermédiaire sur un vol dont le départ est prévu moins de 4 heures après l'arrivée du passager.

f) Itinéraire

Un tarif s'applique uniquement au :

- i) transport via l'itinéraire spécifié par le Transporteur relativement audit tarif. Tout autre itinéraire peut entraîner des frais additionnels pour le passager.
- ii) Transport entre aéroports. Aucun billet ne peut être délivré ou accepté pour un transport commençant ou se terminant à un aéroport autre que l'aéroport pour lequel les tarifs sont publiés.

g) Bébés

Un seul bébé de moins de deux ans, par passager accompagnateur d'au moins seize (16) ans, sera accepté, sujet à un montant représentant dix pour cent du tarif adulte applicable s'il voyage assis sur les genoux du passager accompagnateur.

h) Enfants

Les enfants âgés de 2 ans ou plus doivent occuper un siège et sont assujettis au tarif adulte applicable. Le même tarif sera applicable aux enfants de moins de 2 ans pour lesquels un siège est réservé.

i) Dispositif de retenue pour enfants

- i) Un adulte voyageant avec un bébé peut réserver un siège contigu afin d'installer un dispositif de retenue pour enfants décrit ci-dessous.
- (ii) Le bébé doit être adéquatement attaché dans un dispositif de retenue pour enfants qui a été fabriqué après le 1^{er} janvier 1981 et qui porte l'étiquette d'inspection CMVSS-213 s'il a été fabriqué au Canada ou qui est certifié conforme aux *U.S. Federal Motor Vehicle Safety Standards* applicables ou à un usage à bord d'un aéronef, s'il a été fabriqué aux États-Unis. Est également accepté, le dispositif de retenue pour enfants AmSafe C.A.R.E.S. si l'enfant est âgé de 1 à 4 ans, pèse de 10 à 20 kilogrammes et mesure 100 cm ou moins.
- iii) Le mode d'emploi et les limites de poids et de taille du dispositif doivent également y figurer en évidence. Le personnel du Transporteur peut interdire l'utilisation d'un dispositif s'il est d'avis que l'enfant dépasse les limites prescrites.
- iv) Le dispositif doit en tout temps être fixé adéquatement à un siège contigu à celui d'un adulte accompagnateur qui connaît la méthode appropriée pour sortir le bébé du dispositif. Le dispositif ne peut être placé dans une rangée située près d'une sortie d'urgence ni dans un siège où il empêcherait l'accès à une allée ou à du matériel d'urgence ou de sécurité.
- v) L'adulte voyageant avec le bébé doit fournir le dispositif. Le Transporteur n'assume aucune responsabilité pour la fourniture de dispositifs de retenue pour enfants approuvés décrits ci-dessus.
- vi) Le tarif qui s'applique au siège dans lequel le dispositif est installé est le tarif enfant applicable. Une réservation pour le siège contigu est requise et le siège doit être réservé dans la même classe de service que la réservation de l'adulte accompagnant le bébé.

12.1 Frais et suppléments

- a) LAISSÉ EN BLANC INTENTIONNELLEMENT.

SECTION V – DISPOSITIONS DIVERSES**RÈGLE 13. TRANSPORT TERRESTRE**

Les tarifs et les frais indiqués dans le présent tarif ne comprennent pas le transport terrestre. Le Transporteur n'assure pas, n'exploite pas et n'offre pas le transport terrestre entre les aéroports et entre un aéroport et un autre endroit. Ces services sont offerts par des entrepreneurs indépendants qui ne sont pas et ne peuvent être réputés agir comme mandataires ou employés du Transporteur. Le Transporteur n'est pas responsable des actes ou des omissions de ces entrepreneurs indépendants, que le transport ait été organisé ou non par un employé, mandataire ou représentant du Transporteur. Le coût du transport terrestre est payable par l'utilisateur régulier.

RÈGLE 14. LOIS APPLICABLES

Le contrat de transport régulier et son interprétation sont régis par les lois de la province de Québec, Canada, sans égard à l'endroit où ledit contrat est conclu ou exécuté. L'illégalité ou l'invalidité d'un paragraphe, d'une clause ou d'une disposition du contrat de transport régulier ou auxquels renvoie ledit contrat ne porte pas atteinte à la validité des autres paragraphes, clauses ou dispositions dudit contrat.

RÈGLE 15. PERTE DE BILLET

Lorsqu'un passager perd son billet, il doit acheter un nouveau billet ou une nouvelle portion de billet, que le Transporteur remboursera au passager à sa demande, aux conditions indiquées ci-dessous, à la condition que le billet original ait été délivré par le Transporteur.

a) Billet de remplacement :

Si un passager désire commencer ou poursuivre son voyage, il doit acheter un nouveau billet pour la portion du billet perdue qui vise le voyage souhaité. Le billet de remplacement sera délivré pour la portion du voyage visée par le billet perdu aux tarifs et aux conditions applicables à cette portion du voyage à la date d'achat du billet de remplacement.

b) Demande de remboursement :

i) Le montant du remboursement correspond au tarif et aux frais payés pour la nouvelle portion achetée, moins les frais d'indemnisation du Transporteur pour les changements, s'il y a lieu, et les frais de service spécifiés au sous-paragraphe iii).

ii) Le passager doit acheminer sa demande de remboursement d'un billet perdu ou d'une portion de billet perdue aux bureaux généraux du Transporteur dans un délai maximal d'un mois après la date d'expiration du billet perdu et doit accompagner sa demande des détails de l'achat et d'une preuve d'achat du nouveau billet, telle qu'un reçu de la transaction.

iii) Un remboursement est émis dans un délai maximal de 90 jours suivant la réception de la demande et est fait uniquement à la condition que le billet perdu ou la portion du billet perdue n'ait pas été honoré antérieurement ou n'ait pas été remboursé à quiconque. Au surplus, la personne à qui le remboursement est fait doit accepter, sur le formulaire de demande prescrit par le Transporteur, d'indemniser le Transporteur pour toute perte et tout dommage que celui-ci pourrait subir en raison d'un tel remboursement.

c) **Frais de service :**

Le Transporteur exigera des frais de service de 50,00 \$ par billet pour le traitement des demandes de remplacement ou de remboursement d'un billet perdu ou d'une portion de billet perdue.

RÈGLE 16. INDEMNISATION POUR REFUS D'EMBARQUEMENT

Sous réserve de la règle 18, lorsque le Transporteur est incapable de fournir des places antérieurement confirmées car le nombre de passagers détenant des réservations et des billets confirmés pour un vol est supérieur au nombre de sièges disponibles sur ce vol, le Transporteur applique les mesures décrites dans la présente règle, en plus de celles stipulées à la règle 6.3.

16.1 Demande de volontaires

Le Transporteur demande aux passagers qui y consentent de renoncer volontairement à leur siège réservé et confirmé en échange d'une indemnisation dont le montant est déterminé par le Transporteur. Si un passager se porte volontaire, le Transporteur ne doit pas lui refuser l'embarquement involontairement par la suite à moins que le passager ait été informé au moment de se porter volontaire qu'il existe un risque que l'embarquement lui soit refusé involontairement et du montant de l'indemnisation auquel il aura droit dans un tel cas. La demande de volontaires et la sélection des volontaires à qui une place est refusée se déroulent de la manière déterminée exclusivement par le Transporteur. En échange d'une renonciation volontaire à une place confirmée, le Transporteur peut, à son choix, offrir d'indemniser le passager volontaire au moyen d'un crédit échangeable contre l'achat d'un transport futur sur un vol du Transporteur en remplacement d'une indemnité monétaire. La valeur du crédit doit être équivalente ou supérieure à l'indemnité monétaire qui aurait par ailleurs été offerte au passager. Le crédit est valable uniquement pour un voyage à bord du Transporteur dans un délai de dix-huit mois suivant la date de sa délivrance et n'est pas remboursable ou transférable.

16.2 Priorités d'embarquement

Les passagers les plus prioritaires, tels qu'ils sont énumérés ci-dessous, seront les derniers à qui l'embarquement est refusé involontairement. Les passagers faisant partie de l'une des catégories ci-dessous sont embarqués dans l'ordre de leur arrivée au point de contrôle des billets :

- a) Les passagers âgés ou ayant une déficience physique, sans égard au tarif payé, et les enfants non accompagnés;
- b) Les passagers de moins de 16 ans voyageant sans une personne de 16 ans ou plus et ne voyageant pas en vertu d'un tarif jeunesse sans réservation;
- c) Les passagers voyageant en vertu d'un tarif de la classe Club Transat;
- d) Les passagers expulsés, inadmissibles ou en transit sans visa;
- e) Les passagers âgés;
- f) Les familles voyageant avec des enfants;
- g) Les passagers ayant un vol de correspondance confirmé.

16.3 Transport des passagers refusés à l'embarquement

Le Transporteur fournira aux personnes refusées à l'embarquement, volontairement ou involontairement, un transport conformément aux dispositions suivantes :

- a) Le Transporteur transportera le passager sur son prochain vol disponible, sans frais additionnels pour le passager;
- b) Si le Transporteur est incapable de fournir au passager un transport à l'aller que le passager considère acceptable, un autre transporteur ou une combinaison de transporteurs, à la demande du passager, transporteront le passager sans arrêt intermédiaire sur leur prochain vol dans la même classe de service que le vol à l'aller original du passager, ou si une place est disponible sur un vol d'une classe de service différente que le passager considère acceptable, ce vol sera utilisé sans arrêt intermédiaire et sans frais additionnels pour le passager, seulement s'il permet au passager d'arriver plus tôt à sa destination, à son prochain arrêt intermédiaire ou à son point de transfert.

16.4 Indemnisation pour refus d'embarquement involontaire

En plus de fournir le transport conformément au sous-paragraphe (b) ci-dessus, le Transporteur indemniserà le passager retardé en raison du fait qu'il ne lui a pas fourni une place confirmée. L'indemnisation est payable conformément aux dispositions suivantes:

a) Conditions de paiement

- i. Un passager détenant un billet pour une place confirmée doit s'être présenté pour le transport à l'heure et au lieu indiqués, s'être entièrement conformé aux exigences du transporteur en matière de billetterie, d'enregistrement et de reconfirmation des réservations et avoir satisfait toutes les conditions relatives à l'acceptation du transport qui sont publiées dans les tarifs du Transporteur.
- ii. Le vol pour lequel le passager détient une place confirmée ne doit pas pouvoir accueillir le passager et doit partir sans lui.
- iii. Le passager à qui l'embarquement a été refusé n'aura pas droit à une indemnisation dans les cas suivants :
 - en cas de substitution d'équipement d'une capacité moindre lorsque des motifs opérationnels ou de sécurité l'exigent;
 - en cas de réquisition de places par un gouvernement;
 - lorsque le passager s'est fait offrir et a refusé un siège dans une section de l'aéronef autre que celle spécifiée sur son billet, sans frais additionnels; si le passager est assis dans une section à laquelle s'applique un tarif moins élevé, le passager a droit à un remboursement approprié;

b) Montant de l'indemnisation

- i) Le Transporteur offrira au passager des dommages-intérêts liquidés de 100,00 \$ pour un vol de moins de 5 heures et de 200,00 \$ pour un vol de 5 heures ou plus, sans égard à la destination finale ou au tarif payé.

-
- ii) Si le passager accepte l'offre d'indemnisation, le paiement de celle-ci constitue une indemnisation complète pour tous les dommages réels ou anticipés subis ou que pourrait subir le passager en raison du fait que le Transporteur ne lui a pas fourni une place confirmée.
 - iii) Le Transporteur peut, à son choix, offrir d'indemniser le passager au moyen d'un crédit échangeable contre un transport gratuit sur un vol du Transporteur en remplacement d'une indemnité monétaire. Le crédit offert sera d'une valeur égale ou supérieure à celle de l'indemnité monétaire payable au passager et le Transporteur informera le passager du montant de l'indemnité monétaire qui lui serait par ailleurs payable. Le passager peut refuser le crédit et accepter l'indemnité monétaire. S'il accepte le crédit, celui-ci sera échangeable uniquement contre un voyage gratuit à bord du Transporteur, sur n'importe quelle route, dans un délai d'un an suivant la date de sa délivrance.

Le Transporteur formulera l'offre d'indemnisation au moment de son refus de fournir une place confirmée. Si le passager accepte l'offre, il devra donner quittance au Transporteur. Si le Transporteur organise un transport de remplacement dont le départ a lieu avant le moment où l'offre peut être faite au passager, l'offre doit être faite par la poste ou par un autre moyen dans un délai de 24 heures suivant l'heure à laquelle le refus de fournir une place confirmée survient.

16.5 Avis donné aux passagers

Le Transporteur doit donner à tous les passagers à qui l'embarquement est refusé involontairement sur un vol pour lequel ils détiennent une place confirmée un exemplaire de la déclaration écrite suivante :

a) Indemnisation pour refus d'embarquement

Si on vous a refusé l'accès à un siège réservé sur un vol d'Air Transat, vous avez probablement droit à une indemnité monétaire. Le présent avis explique les obligations de la compagnie aérienne et les droits du passager en cas de sursur réservation d'un vol, conformément aux tarifs déposés auprès de l'OTC.

b) Volontaires et priorités d'embarquement

En cas de sursur réservation d'un vol (le nombre de passagers détenant des réservations confirmées excède le nombre de places disponibles), aucun passager ne peut se voir refuser l'embarquement contre sa volonté avant que le personnel de la compagnie aérienne ait d'abord demandé des volontaires qui renonceront à leurs réservations volontairement, en échange d'un paiement au choix de la compagnie aérienne. Si le nombre de volontaires est insuffisant, d'autres passagers peuvent se voir refuser l'embarquement involontairement, conformément aux priorités d'embarquement du Transporteur.

c) Indemnisation en cas de refus d'embarquement involontaire

Si on vous refuse l'embarquement involontairement, vous avez droit au paiement d'une « Indemnisation pour refus d'embarquement » de la part d'Air Transat, sauf si (a) vous ne vous êtes pas entièrement conformé aux exigences de la compagnie aérienne en matière de billetterie, d'enregistrement ou de reconfirmation ou si vous n'êtes pas admissible au transport en vertu des tarifs de la compagnie aérienne qui ont été publiés; (b) le vol a été annulé; (c) une réquisition de places de la part d'un gouvernement s'est produite ou il y a eu une substitution d'aéronef par un aéronef de capacité moindre pour des motifs opérationnels ou de sécurité; (d) le nombre de sièges disponibles a été réduit

d) Montant de l'indemnisation pour refus d'embarquement

La compagnie aérienne doit offrir aux passagers ayant droit à une indemnisation pour refus d'embarquement, soit :

- i) 100 \$ pour les vols de moins de 5 heures ou 200 \$ pour les vols de 5 heures ou plus, soit
- ii) un crédit de voyage sur un vol d'Air Transat dont la valeur correspond au double de l'indemnité monétaire.

e) Mode de paiement

Le Transporteur remettra à chaque passager admissible à une indemnisation, un paiement sous forme de chèque au montant spécifié ci-dessus, au moment où le refus d'embarquement involontaire se produit. Toutefois, si la compagnie aérienne organise un transport de remplacement dont le départ a lieu avant que le paiement soit fait, le paiement sera transmis au passager dans un délai de 24 heures. La compagnie aérienne peut offrir des crédits de voyage en remplacement d'un paiement en argent. Le passager peut cependant exiger un paiement en argent ou refuser toute indemnisation et intenter un recours en justice privé.

f) Choix du passager

L'acceptation de l'indemnisation (par endossement du chèque dans un délai de 30 jours) libère la compagnie aérienne de toute responsabilité additionnelle envers le passager en raison de son refus d'honorer la réservation confirmée. Cependant, le passager peut refuser le paiement et demander des dommages-intérêts devant un tribunal ou autrement.

RÈGLE 17. UTILISATION D'OXYGÈNE À BORD

Le Transporteur fournit de l'oxygène respirable pour les maladies respiratoires chroniques sur ses vols. Le passager ayant besoin d'oxygène respirable à bord doit soumettre une demande au Transporteur à cet effet, et ce, au moins sept jours avant le départ. Dans le cadre de cette demande, le passager doit demander à un médecin de remplir le formulaire requis fourni par le Transporteur. Des frais de 100,00 \$ (maximum de 300,00 \$) par kit d'oxygène sont exigibles pour un service d'oxygène à partir du point d'embarquement jusqu'à la destination finale, à l'arrêt intermédiaire ou au point de correspondance intercompagnies, selon le premier lieu atteint. Le passager peut apporter et utiliser sur tous les vols l'un des modèles de concentrateur d'oxygène portable suivants : AirSep Focus, AirSep Freestyle, AirSep Free Style 5, AirSep Lifestyle, Delphi RS-00400, iGo de DeVilbiss Healthcare, Inogen One, Inogen One G2 de Inogen, Inogen One G3 de Inogen, Inova Labs LifeChoice, Inova Labs LifeChoice Activox, International Biophysics Lifechoice, Invacare XP02, Invacare SOLO2, Independence Oxygen Concentrator d'Oxlife, Oxus RS-00400, Presicion Medical EasyPulse, Respironics EverGo, Respironics SimplyGo, SeQual Eclipse, SeQual SAROS. Ces appareils utilisent des piles au lithium dont le transport est accepté dans la cabine seulement (jusqu'à un maximum de deux piles de rechange par passager). Le passager ne peut être assis dans les rangées des sorties de secours ou des cloisons puisqu'il doit placer l'appareil sous le siège devant lui lorsque la consigne « boucler les ceintures » est allumée. Ces concentrateurs doivent être conformes avec le *Règlement sur le transport des matières dangereuses* de Transports Canada, ainsi que les règles relatives aux dimensions des bagages à main énoncées à la règle 7. Entre autres, l'utilisation de concentrateurs d'oxygène par le passager est autorisée seulement si le Transporteur a été avisé, et ce au moins 48 heures avant le départ. Cette notification doit comprendre une déclaration par le médecin (y compris ses coordonnées) qui indique que le passager peut voyager sans risque pour lui / elle-même ou à d'autres à bord

RÈGLE 18. ENGAGEMENTS ADDITIONNELS EN MATIÈRE DE SERVICE AUX PASSAGERS

1. Étant donné que le passager a droit à de l'information sur les heures des vols et les modifications d'horaire, le Transporteur déploiera des efforts raisonnables pour l'informer des retards et des modifications d'horaire et, dans la mesure du possible, de la raison du retard ou de la modification d'horaire.
2. (i) Étant donné que le passager a le droit de prendre le vol pour lequel il a payé, si le voyage du passager est affecté par une Perturbation horaire, le Transporteur prendra en considération toutes les circonstances de la situation dont il a connaissance et offrira au passager l'option d'accepter un ou plusieurs des choix suivants afin de remédier à la situation:
 - a) le transport vers la destination visée par le passager dans un délai raisonnable, sans frais supplémentaires;
 - b) le transport de retour au point d'origine du passager dans un délai raisonnable, sans frais supplémentaires;
 - c) lorsqu'aucune option de transport raisonnable n'est disponible et sur renonciation de la portion non utilisée du billet, un montant en espèces ou crédit-voyage (à la discrétion du passager) d'un montant équivalent au prix du billet et aux frais payés sera remboursé ou remis sous forme de crédit lorsqu'aucune portion du billet n'a été utilisée. Lorsqu'une portion du billet a été utilisée, un montant équivalent au plus bas prix comparable pour un billet aller simple de la classe de service qui avait été payée sera remboursé ou remis sous forme de crédit dans le cas d'un itinéraire/réservation pour un aller simple et pour la réservation d'un vol aller-retour, un voyage circulaire ou un circuit-ouvert, un montant équivalent à cinquante pour cent du tarif et des frais du vol aller-retour selon la classe de service qui avait été payée, pour le(s) segment(s) de vol non utilisé(s), sera remboursé ou remis sous forme de crédit.
- (ii) Au moment de la détermination du service de transport qui sera offert, le Transporteur prendra en considération:
 - (a) les services de transport disponibles, incluant les services interlignes, les partages de codes entre transporteurs, les services d'autres partenaires affiliés et, si nécessaire, ceux d'autres transporteurs non affiliés;
 - (b) les circonstances de la situation du passager, dont le Transporteur a connaissance, incluant tout facteur qui aurait un impact sur l'importance de l'heure d'arrivée à destination.
- (iii) Après avoir considéré toutes les circonstances connues, le Transporteur prendra toutes les mesures qui peuvent être raisonnablement requises afin d'éviter ou d'atténuer les dommages causés par la Perturbation horaire. Lorsqu'un passager qui accepte l'option (a), l'option (b) ou l'option (c) encourt néanmoins des frais en raison de la Perturbation horaire, le Transporteur offrira en plus un paiement en espèce ou un crédit-voyage, lequel choix sera à la discrétion du passager.
- (iv) Au moment de déterminer le montant de la somme offerte en espèces ou le crédit-voyage offert, le Transporteur prendra en considération toutes les circonstances de la situation, incluant les dépenses que le passager, agissant raisonnablement, puisse avoir encouru à la suite de la Perturbation horaire, par exemple, les frais engagés pour l'hébergement, les repas ou du transport additionnel. Le Transporteur fixera le montant de la compensation offerte en prenant en considération le remboursement au passager de ses dépenses raisonnables.

-
3. Étant donné que le passager a droit à la ponctualité, le Transporteur prendra les mesures suivantes :
- a) Si un vol est retardé / devancé et que le temps compris entre l'heure de départ prévue et l'heure de départ réelle dépasse quatre (4) heures, le Transporteur offrira au passager un coupon de repas;
 - b) Si un vol est retardé / devancé de plus de huit (8) heures et que le passager doit conséquemment se loger pour la nuit, le Transporteur lui paiera une nuitée à l'hôtel et les transferts entre l'aéroport et l'hôtel s'il n'a pas commencé son voyage à l'aéroport en question.
 - c) Si le passager est déjà à bord de l'aéronef lorsqu'un retard survient, le Transporteur offrira des boissons et des collations, selon leur disponibilité, s'il est sécuritaire, pratique et opportun de le faire. Le Transporteur doit s'assurer que les toilettes restent approvisionnées et en état de marche, et qu'un accès à une assistance médicale soit disponible au besoin. Le commandant de bord veillera à ce que les passagers soient conscients et informés de l'état de la situation entourant le retard au moins toutes les trente (30) minutes. Si le retard dépasse quatre-vingt-dix (90) minutes à la porte, ou quatre (4) heures en cas de Délai sur le Tarmac, le Transporteur devra permettre aux passagers de débarquer à moins que:
 - i. le Transporteur ne détermine qu'il existe une raison liée à la sûreté ou à la sécurité (Ex. météo, directive d'une agence ou d'un organisme gouvernemental) empêchant l'aéronef de quitter sa position sur le tarmac pour procéder au débarquement des passagers
 - ii. le contrôle de la circulation aérienne n'avise le commandant de l'aéronef qu'un retour à une porte, ou à un autre point de débarquement ailleurs dans le but de débarquer les passagers perturberait considérablement les opérations de l'aéroport.
 - d) En cas d'impossibilité de débarquement, le Transporteur continuera à respecter ses engagements décrits dans la sous-section e) ci-dessus aussi longtemps que durera le retard. En cas de débarquement, le Transporteur respectera ses engagements décrits à la Règle 21 ci-dessous y compris, mais sans s'y limiter, les engagements liés à la modification de la réservation et au remboursement.
 - e)
4. Étant donné que le passager a le droit de récupérer ses bagages rapidement, si ceux-ci n'arrivent pas sur le même vol que lui, le Transporteur prendra des mesures pour les livrer à la résidence ou à l'hôtel du passager aussitôt que possible. Le Transporteur prendra également des mesures pour informer le passager de l'état de livraison de ses bagages et lui fournira une trousse de toilette au besoin. Le Transporteur versera une indemnité au passager conformément aux dispositions pertinentes du présent tarif.
5. Étant donné qu'aucune disposition du présent tarif ne saurait rendre le Transporteur responsable de la survenance d'un événement de Force majeure en vertu de la Règle 5.3 et des actes de tiers qui ne sont pas réputés être des préposés et/ou des agents du Transporteur en vertu de la loi ou des conventions internationales applicables, le Transporteur ne saurait être tenu responsable pour la survenance d'un événement de Force majeure ou pour les actions de tiers incluant le gouvernement, le centre de contrôle de la circulation aérienne, l'administration aéroportuaire, les organismes de sécurité, les organismes d'application de la loi et les agents des douanes et de l'immigration.
6. En cas d'incompatibilité entre les dispositions de la présente règle et celles d'une autre règle du présent tarif, les dispositions de la présente règle ont préséance sauf en ce qui concerne la règle 5.3.