



# Tarif intérieur

Tarif contenant les règles applicables aux services réguliers de transport de passagers et de leurs bagages entre

**Points au Canada**

**En vigueur : 1er août 2024**

**Table des matières**

<b>Explication des abréviations, des signes de référence et des symboles .....</b>	<b>6</b>
<b>Règle 1 : Définitions .....</b>	<b>7</b>
<b>Règle 5 : Application du tarif .....</b>	<b>13</b>
(A) Généralités .....	13
(B) Responsabilité en vertu du tarif applicable .....	13
(C) Loi prépondérante/divisibilité .....	13
(D) Transport gratuit .....	14
(E) Recours des passagers .....	14
(F) Modification et renonciation .....	14
(G) Auto-identification – grand ou petit transporteur .....	14
<b>Règle 10 : Application des tarifs et des frais .....</b>	<b>15</b>
(A) Généralités .....	15
(B) Tarifs en vigueur .....	15
(C) Routage .....	15
(D) Taxes et frais .....	15
(E) Devise des tarifs .....	15
<b>Règle 15 : Les impôts .....</b>	<b>16</b>
(A) Généralités .....	16
<b>Règle 20 : Modes de paiement .....</b>	<b>16</b>
(A) Généralités .....	16
<b>Règle 25 : Monnaie de paiement .....</b>	<b>17</b>
(A) Généralités .....	17
<b>Règle 30 : Classes de service .....</b>	<b>18</b>
(A) Classe économique ou classe « Y » .....	18
<b>Règle 40 : Réserves .....</b>	<b>19</b>
(A) Généralités .....	19
(B) Annulation de réservations .....	19
(C) Responsabilité du passager .....	20
(D) Défaut d'occuper le siège .....	20
(E) Délais d'enregistrement .....	20
<b>Règle 41 : Attribution des sièges aux passagers, y compris l'attribution des sièges aux enfants de moins de 14 ans ..</b>	<b>22</b>
(A) Applicabilité .....	22
(B) Affectation des sièges .....	22
(C) Attribution de sièges aux enfants accompagnés de moins de 14 ans .....	22
(D) Proximité du siège de la personne accompagnante .....	22
<b>Règle 45 : Escales .....</b>	<b>24</b>
(A) Généralités .....	24
<b>Règle 50 : Les routages .....</b>	<b>25</b>
(A) Demande .....	25
<b>Règle 55 : Acceptation des bagages .....</b>	<b>26</b>
(A) Applicabilité .....	26
(B) Conditions générales d'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés .....	26
(C) Franchise de bagages .....	27
(D) Collecte et livraison des bagages .....	27
(E) Excédent de bagages .....	28

(F) Bagages surdimensionnés/en surpoids .....	28
(G) Articles spéciaux .....	28
(H) Frais de déclaration de valeur excédentaire .....	28
(I) Articles non admis comme bagages .....	29
(J) Droit de refuser le transport de bagages .....	30
(K) Droit de perquisition .....	30
(L) Frais .....	30
<b>Règle 56 : Acceptation des instruments de musique comme bagages .....</b>	<b>31</b>
(A) Applicabilité .....	31
(B) Petits instruments de musique comme bagage à main .....	31
(C) Instruments de musique comme bagages à main (bagages de cabine) .....	31
(D) Le transporteur n'est pas en mesure de transporter des instruments en cabine en raison d'un remplacement d'avion .....	31
(E) Instruments de musique comme bagages enregistrés .....	32
(F) Frais .....	32
<b>Règle 60 : Acceptation des enfants en voyage .....</b>	<b>33</b>
(A) Généralités .....	33
(B) Acceptation des nourrissons et des enfants .....	34
(C) Documentation .....	34
(D) Mineurs non accompagnés .....	34
<b>Règle 65 : Mineurs non accompagnés .....</b>	<b>35</b>
(A) Généralités .....	35
(B) Restrictions d'âge .....	35
(C) Restrictions de voyage .....	35
(D) Tarifs et frais .....	35
(E) Conditions d'application pour les voyages non accompagnés .....	35
(F) Responsabilité du transporteur .....	36
(G) Frais .....	37
<b>Règle 70 : Transport des personnes handicapées .....</b>	<b>38</b>
(A) Demande .....	38
(B) Acceptation pour le transport .....	38
(C) Réservations – informations sur les services et l'attribution des places .....	38
(D) Confirmation des services et communication d'informations .....	39
(E) Services pour lesquels aucun préavis n'est requis .....	39
(F) Services pour lesquels un préavis est requis .....	39
(G) Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance .....	40
(H) Acceptation des animaux d'assistance .....	41
(I) Acceptation des animaux de soutien affectif .....	42
<b>Règle 75 : Acceptation des animaux (animaux de compagnie et chiens de recherche et de sauvetage) .....</b>	<b>43</b>
(A) Demande .....	43
(B) Généralités .....	43
(C) Chiens de recherche et de sauvetage .....	43
(D) Animaux domestiques .....	43
(E) Frais .....	45
<b>Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage, douanes et sécurité .....</b>	<b>46</b>
(A) Généralités .....	46
(B) Documents de voyage .....	46
<b>Règle 85 : Services de transfert terrestre .....</b>	<b>47</b>
(A) Généralités .....	47

(B) Frais .....	47
<b>Règle 90 : Retard ou annulation – hors du contrôle du transporteur .....</b>	<b>48</b>
(A) Applicabilité .....	48
(B) Généralités .....	48
(C) Situations indépendantes de la volonté du transporteur .....	48
(D) Communication avec les passagers – retard ou annulation hors du contrôle du transporteur .....	49
(E) Autres dispositions – retard ou annulation indépendants de la volonté du transporteur .....	49
<b>Règle 91 : Retard ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais nécessaire pour des raisons de sécurité .....</b>	<b>51</b>
(A) Applicabilité .....	51
(B) Généralités .....	51
(C) Communication avec les passagers – retard ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais nécessaire pour des raisons de sécurité .....	51
(D) Autres dispositions – retard ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous son contrôle, mais nécessaires pour des raisons de sécurité .....	51
(E) Normes de traitement – retard ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requises pour des raisons de sécurité .....	52
(F) Indemnisation – retard ou annulation – sous le contrôle du transporteur et non nécessaire pour des raisons de sécurité .....	53
<b>Règle 92 : Retard sur le tarmac .....</b>	<b>55</b>
(A) Applicabilité .....	55
(B) Généralités .....	55
(C) Obligations du transporteur en cas de retard sur le tarmac (plus de 3 heures) dans un aéroport au Canada .....	55
<b>Règle 95 : Refus d'embarquement – circonstances indépendantes de la volonté du transporteur .....</b>	<b>56</b>
(A) Applicabilité .....	56
(B) Généralités .....	56
(C) Situations indépendantes de la volonté du transporteur .....	57
(D) Communication avec les passagers – refus d'embarquement – hors du contrôle du transporteur .....	57
(E) Dispositions alternatives – refus d'embarquement indépendant de la volonté du transporteur .....	58
<b>Règle 96 : Refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais nécessaire pour des raisons de sécurité .....</b>	<b>59</b>
(A) Applicabilité .....	59
(B) Généralités .....	59
(C) Refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire pour des raisons de sécurité – demande de volontaires .....	59
(D) Communication avec les passagers – refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais nécessaire pour des raisons de sécurité .....	60
(E) Dispositions alternatives – refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous son contrôle, mais nécessaires pour des raisons de sécurité .....	60
(F) Normes de traitement – refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous son contrôle, mais requises pour des raisons de sécurité .....	61
(G) Indemnisation – refus d'embarquement – relevant du contrôle du transporteur et non requis pour des raisons de sécurité .....	62
<b>Règle 97 : Communication d'informations – annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement .....</b>	<b>64</b>
(A) Généralités .....	64
<b>Règle 98 : Irrégularités d'horaire .....</b>	<b>65</b>
(A) Applicabilité .....	65
(B) Généralités .....	65
<b>Règle 105 : Refus de transport .....</b>	<b>67</b>

Définitions .....	67
(A) Applicabilité .....	67
(B) Refus de transport – expulsion du passager .....	67
(C) Comportement du passager – refus de transport – comportement interdit et sanctions .....	70
(D) Recours du passager/limitation de responsabilité .....	71
<b>Règle 115 : Billets .....</b>	<b>72</b>
(A) Généralités .....	72
(B) Validité pour le transport .....	72
(C) Prolongation de la validité du billet .....	72
(D) Disposition de renonciation à la durée minimale/maximale de séjour .....	73
(F) Vols en séquence .....	74
(G) Billets ouverts .....	75
(H) Transférabilité/non-transférabilité .....	75
(I) Billets perdus .....	75
(J) Frais de modification de billet .....	75
<b>Règle 120 : Responsabilité du transporteur en cas de perte, de dommage ou de retard des bagages, de retard des passagers ou de décès ou de blessure corporelle – transport intérieur .....</b>	<b>75</b>
(A) Transporteurs successifs .....	75
(B) Lois et dispositions applicables .....	75
(C) Délais de prescription des réclamations et des actions .....	78
(D) Avis .....	79
<b>Règle 125 : Remboursements .....</b>	<b>80</b>
(A) Généralités .....	80
(B) Remboursements involontaires .....	80
(C) Remboursements volontaires .....	81
(D) Délai pour demander un remboursement .....	81
(E) Remboursements en cas de décès .....	82
(F) Fonction de jury .....	82
(G) Refus de remboursement .....	82

## Partie I - Informations générales sur le tarif

### Explication des abréviations, des repères et des symboles

Dollars

(C) Désigne un changement qui n'entraîne ni augmentation ni diminution.

(I) Indique une augmentation

(N) Désigne l'addition

(R) Désigne la réduction

(X) Indique l'annulation

APPR *Règlement sur la protection des passagers aériens*

CAD Dollar(aux) canadien(aux)

CTA Office des transports du Canada également appelé « l'Office »

UE Union européenne

IATA Association internationale du transport aérien

OACI Organisation de l'aviation civile internationale

N/A Sans objet

Pas de numéro

DTS Droits de tirage spéciaux

USD Dollar(aux) des États-Unis

US DoT Département des Transports des États-Unis

## Règle 1 : Définitions

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

« **APPR** » désigne le *Règlement sur la protection des passagers aériens*.

« **dispositif d'assistance** » désigne tout dispositif médical, aide à la mobilité, aide à la communication ou autre aide spécialement conçu pour assister une personne handicapée ayant un besoin lié à son handicap.

« **ATR** » désigne le *Règlement sur les transports aériens*.

« **Bagages** » désigne tout bien nécessaire ou approprié au transport, à l'usage, au confort ou à la commodité du passager aux fins du voyage. Sauf indication contraire, cela comprend à la fois les bagages enregistrés et non enregistrés du passager.

« **étiquette d'identification des bagages** » désigne un document délivré par le transporteur uniquement pour l'identification des bagages enregistrés, dont une partie est remise au passager comme reçu pour les bagages enregistrés du passager et la partie restante est fixée par le transporteur sur un article particulier des bagages enregistrés du passager.

« **rangée de sièges** » désigne les sièges passagers qui sont immédiatement adjacents les uns aux autres et n'inclut pas les sièges passagers qui sont de l'autre côté de l'allée.

« **taux de change acheteur ou taux de change vendeur des banques** » signifie :

- Au Canada, le taux unitaire publié chaque semaine dans l'édition du vendredi *du Globe and Mail de Toronto* correspond au taux de change moyen du marché en dollars canadiens. Lorsqu'un jour férié tombe un vendredi, les taux indiqués le jour ouvrable précédent sont utilisés. Ces taux sont applicables du lundi de la semaine suivante jusqu'au dimanche suivant inclus.
- Aux États-Unis, le taux de change est publié chaque mardi dans le *Wall Street Journal* sous la rubrique Foreign Exchange. Ce taux est applicable du mercredi de chaque semaine jusqu'au mardi de la semaine suivante. Lorsqu'un jour férié tombe un lundi, les taux de change ne sont pas publiés dans l'édition du mardi du *Wall Street Journal*. Dans de tels cas exceptionnels, les taux de la semaine précédente sont utilisés jusqu'au mercredi au lieu du mardi, et l'édition du mercredi du *Wall Street Journal* est utilisée pour la période allant du jeudi au mardi de la semaine suivante.

- Dans d'autres pays, le taux auquel une banque achètera un montant donné de devise étrangère en échange d'une ou plusieurs unités de la monnaie nationale du pays dans lequel l'opération de change a lieu dans le but de transférer des fonds par les canaux bancaires, c'est-à-dire autres que les transactions en billets de banque, chèques de voyage et instruments bancaires similaires.

« **obstacle** » désigne tout ce qui, notamment physique, architectural, technologique ou comportemental, tout ce qui est fondé sur l'information ou la communication ou tout ce qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique, entrave la participation pleine et égale à la société des personnes ayant une déficience, notamment une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, des troubles d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou une limitation fonctionnelle.

« **zone d'embarquement** » désigne le point où les coupons de vol du passager sont retirés et conservés par le transporteur ou le point où le transporteur examine la carte d'embarquement du passager avant que ce dernier ne soit autorisé à monter à bord de l'avion.

« **carte d'embarquement** » désigne soit un document papier, soit un document électronique délivré par le transporteur au passager et servant de preuve que le passager s'est enregistré pour son vol et, lorsqu'il indique une attribution de siège, il permet au passager d'embarquer sur un vol particulier.

« **heure limite d'embarquement** » est l'heure limite spécifiée par le transporteur à laquelle le passager doit être présent à la zone d'embarquement désignée de son vol.

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

« **Transporteur** » désigne : Chrono Aviation

« **Bagages enregistrés** » désigne les bagages dont le transporteur a la garde exclusive et pour lesquels il délivre une étiquette d'identification de bagage.

« **délai d'enregistrement** » est le délai spécifié par le transporteur dans lequel le passager doit avoir accompli les formalités d'enregistrement et reçu une carte d'embarquement.

« **voyage circulaire** » désigne tout voyage effectué selon un itinéraire continu et détourné dont le point d'origine est également la destination finale, mais qui n'est pas un voyage aller-retour parce qu'il comporte plus d'une escale.

« **Partage de code** » fait référence à un accord de marketing dans lequel deux ou plusieurs compagnies aériennes, c'est-à-dire des transporteurs marketing, vendent des sièges en utilisant leur propre code de compagnie aérienne sur un vol que l'une d'entre elles exploite (c'est-à-dire le transporteur exploitant).

« **accord commercial** » désigne un accord visant à vendre des billets sur le vol d'un autre transporteur, ou sur les vols d'un autre transporteur (comme un accord de partage de codes ou un accord de réservation de places en bloc).

« **billet conjonction** » désigne un billet délivré à un passager en même temps qu'un ou plusieurs autres billets qui constituent ensemble un contrat de transport unique.

« **Convention** » désigne la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, [signée à Varsovie le 12 octobre 1929](#), ou cette convention telle qu'amendée par le Protocole de La Haye de 1955, ou la [Convention de Montréal](#) signée à Montréal le 28 mai 1999, selon celle qui est applicable au transport en vertu de la présente Convention.

« **zone de bordure de trottoir** » désigne une zone située à l'extérieur d'un terminal où les passagers sont pris en charge ou déposés et qui est détenue, exploitée, louée ou autrement contrôlée par l'exploitant du terminal.

« **Refus d'embarquement** » se produit lorsqu'un passager n'est pas autorisé à occuper un siège à bord d'un vol parce que le nombre de sièges pouvant être occupés sur le vol est inférieur au nombre de passagers qui se sont enregistrés à l'heure

requis, détiennent une réservation confirmée et des documents de voyage valides, et sont présents à la porte d'embarquement à l'heure d'embarquement requise.

« **destination** » désigne une interruption volontaire d'un voyage, décidée par le passager et convenue à l'avance par le transporteur, à un point situé après le lieu de départ mais avant que la destination finale n'ait été atteinte. L'interruption volontaire doit avoir un but autre que le changement d'avion. Le transport vers une destination peut impliquer plusieurs segments de vol sur un seul billet/itinéraire.

"**destination, ultime**" voir **destination ultime** .

« **handicap** » désigne toute déficience, notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle — ou toute limitation fonctionnelle — qu'elle soit de nature permanente, temporaire ou épisodique, évidente ou non, qui, en interaction avec une barrière, entrave la participation pleine et égale d'une personne à la société.

« **transport intérieur** » désigne le transport aérien entre des points au Canada, en provenance et à destination du même point au Canada ou entre des points au Canada et un point à l'extérieur du Canada qui n'est pas situé sur le territoire d'un autre pays.

« **Union européenne (UE)** » désigne l'un des États-nations souverains ayant adhéré à l'UE. Conformément à l'article 299(2) du Traité instituant l'UE, ce tarif s'applique également aux départements d'outre-mer, à savoir la Guadeloupe, la Guyane française, la Martinique, l'île de la Réunion, les Açores, Madère et les îles Canaries.

« **Coupon de vol** » désigne la partie du billet qui est conservée électroniquement dans la base de données du transporteur ou sur papier lorsqu'un billet papier est délivré à un passager. Il indique les points précis entre lesquels le passager a droit au transport.

« **transport gratuit** » désigne le transport aérien de passagers, de marchandises ou d'animaux pour Non récompense .

« **Famille immédiate** » désigne le conjoint, les parents et les grands-parents, les enfants et les petits-enfants, les frères et sœurs, la belle-mère et le beau-père, les beaux-frères et belles-sœurs, les belles-filles et les gendres. Les membres adoptés et les beaux-parents sont également inclus dans la famille immédiate.

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

« **remboursements involontaires** » désigne tout remboursement effectué dans le cas où :

- le passager est empêché d'utiliser tout ou partie de son billet.
- le passager n'est pas en mesure d'utiliser un service supplémentaire acheté dans les situations prévues dans :
  - Règle 90, Retard ou annulation – hors du contrôle du transporteur,
  - Règle 91, Retard ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais nécessaire pour des raisons de sécurité,
  - Règle 95 , Refus d'embarquement – circonstances indépendantes de la volonté du transporteur ,
  - Règle 96, Refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais requis pour des raisons de sécurité,
  - Règle 120 , Responsabilité du transporteur en cas de perte, de dommage ou de retard des bagages, de retard des passagers ou de décès ou de blessure corporelle – transport intérieur , ou

« **itinéraire/reçu** » désigne un ou plusieurs documents de voyage délivrés par le transporteur ou son agent au passager voyageant avec un billet. L'itinéraire/reçu contient le nom du passager, les informations sur le vol et les avis relatifs au voyage. Ce document doit être conservé par le passager pendant toute la durée du voyage.

« **mineur** » désigne une personne qui n'a pas atteint son 8e anniversaire à la date du début du voyage.

« **L'ordre de frais divers (MCO)** » est un document comptable, similaire à un billet d'avion, utilisé pour traiter le paiement des arrangements de voyage. Il est utilisé pour les frais non liés au transport tels que les dépôts de groupe, les excédents de bagages, les services optionnels et divers autres frais divers prélevés par un transporteur aérien.

« **aide à la mobilité** » désigne tout fauteuil roulant manuel ou électrique, scooter, chaise d'embarquement, déambulateur, canne, béquille, prothèse ou autre aide spécialement conçue pour assister une personne handicapée ayant un besoin lié à la mobilité.

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

« **Billet à date ouverte** » désigne un billet délivré à un passager sans que celui-ci ait précisé ou pris une décision concernant la date du voyage. Le voyage est soumis à la sélection d'un vol spécifique, à la confirmation d'une réservation de place dans le système de réservation du transporteur, à la délivrance d'une carte d'embarquement et au respect par le passager de toutes les restrictions imposées par le transporteur.

« **voyage à mâchoires ouvertes** » désigne tout voyage comprenant deux éléments tarifaires distincts avec une pause en surface.

« **origine** » désigne le lieu de départ initial du voyage tel qu'indiqué sur le billet.

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

« **personne handicapée** » désigne une personne ayant une déficience, notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive, des troubles de l'apprentissage, de la communication ou sensorielle, ou une limitation fonctionnelle, qu'elle soit de nature permanente, temporaire ou épisodique, évidente ou non, qui, en interaction avec une barrière, entrave sa pleine et égale participation à la société.

« **Bagages prioritaires** » désigne les bagages qui seront les derniers à être rangés dans la soute de l'avion et les premiers à en être retirés. Les aides nécessaires à la mobilité ou au bien-être des personnes handicapées doivent être traitées comme des bagages prioritaires.

« **refus de transport** » signifie que, même si un passager est titulaire d'un billet valide, le transporteur ne transportera pas ou, si nécessaire, expulsera le passager d'un vol à tout moment pour les raisons mentionnées dans la règle 105, Refus de transport.

« **requis pour des raisons de sécurité** » signifie requis par la loi afin de réduire le risque pour la sécurité des passagers et comprend les décisions requises par la sécurité prises sous l'autorité du pilote de l'aéronef ou toute décision prise conformément à un système de gestion de la sécurité tel que défini au paragraphe 101.01(1) du Règlement de l'aviation canadien, mais ne comprend pas la maintenance programmée conforme aux exigences légales.

« **Réservation** » désigne un enregistrement, sous forme papier ou électronique, de l'hébergement réservé à un passager sur un vol donné. La réservation précise la date et les heures de voyage, le numéro de vol et la classe de service qui sera fournie au passager.

**Le terme « itinéraire »** établit les points possibles via lesquels le voyage peut avoir lieu pour un tarif spécifique.

« **Autonome** » signifie qu'une personne n'a pas besoin de services liés à un handicap au-delà de ceux normalement fournis par le transporteur, ou au-delà de ceux que les règles ou règlements applicables obligent le transporteur à fournir.

« **animal d'assistance** » désigne un animal dont une personne handicapée a besoin pour l'aider et qui est certifié, par écrit, comme ayant été dressé par un établissement professionnel d'assistance aux animaux pour aider une personne handicapée et qui est correctement harnaché conformément aux normes établies par un établissement professionnel d'assistance aux animaux.

« **chien d'assistance** » désigne un chien qui a été dressé individuellement par une organisation ou une personne spécialisée dans la formation de chiens d'assistance pour effectuer une tâche visant à aider une personne handicapée ayant un besoin lié à son handicap.

« **allergie grave** » désigne une allergie à un allergène qui peut provoquer chez une personne une détresse physique importante si elle est directement exposée à l'allergène.

« **situations indépendantes de la volonté du transporteur** » comprennent, sans toutefois s'y limiter, les suivantes :

- guerre ou instabilité politique ;
- actes illégaux ou sabotage;
- des conditions météorologiques ou des catastrophes naturelles rendant impossible l'exploitation sûre de l'aéronef ;
- instructions du contrôle aérien ;
- un NOTAM (Avis aux aviateurs) tel que défini au paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien* ;
- une menace pour la sécurité ;
- d'exploitation des aéroports ;
- une urgence médicale;
- une collision avec la faune sauvage;
- une interruption de travail au sein du transporteur ou d'un fournisseur de services essentiels, comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;
- un défaut de fabrication d'un aéronef qui réduit la sécurité des passagers et qui a été identifié par le fabricant de l'aéronef concerné ou par une autorité compétente ; et
- un ordre ou une instruction d'un fonctionnaire d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'une personne responsable de la sécurité de l'aéroport.

« **Petit transporteur APPR** » désigne tout transporteur qui n'est pas un Grand transporteur APPR. Il est entendu que le terme « Petit transporteur APPR » désigne un transporteur qui n'a pas transporté un total mondial de deux millions de passagers ou plus au cours de chacune des deux années civiles précédentes. Aux fins du terme « Petit transporteur APPR », le petit transporteur a les mêmes obligations qu'un Grand transporteur APPR envers un passager qu'il transporte pour le compte d'un Grand transporteur APPR en vertu d'un accord commercial avec ce transporteur.

« **Petit transporteur non ATPDR** » désigne tout transporteur qui n'est pas un grand transporteur ATPDR. Il est entendu que « petit transporteur non ATPDR » désigne un transporteur qui n'a pas transporté un total mondial d'un million de passagers ou plus au cours de chacune des deux années civiles précédentes.

« **droits de tirage spéciaux (DTS)** » est une unité de compte du Fonds monétaire international.

« **tarif spécial** » désigne tout tarif autre qu'un tarif normal.

« **escale** » désigne, aux fins de la construction du tarif et de l'établissement du ou des tarifs applicables à l'itinéraire d'un passager, une interruption volontaire du voyage à l'initiative du passager et convenue à l'avance par le transporteur à un point situé entre le lieu de départ et le lieu de destination finale. L'interruption volontaire du voyage doit avoir un but autre que le changement d'avion et peut donner lieu au calcul de frais supplémentaires conformément aux règles tarifaires correspondantes.

« **personne de soutien** » désigne une personne dont une personne handicapée a besoin, en raison de la nature de son handicap, après le départ et avant l'arrivée pour l'aider à manger, à prendre ses médicaments, à aller aux toilettes, à se déplacer vers et depuis un siège passager, à s'orienter et à communiquer; ou pour obtenir une assistance physique en cas d'urgence, y compris en cas d'évacuation ou de décompression .

« **tarif** » désigne un barème de prix, de taux, de frais ou de conditions de transport applicables à la fourniture d'un service aérien et d'autres services accessoires.

Un « **retard sur le tarmac** » se produit lorsqu'un vol est retardé sur le tarmac après la fermeture des portes de l'avion pour le décollage ou après l'atterrissage du vol.

« **Billet** » désigne un document papier ou électronique émis par ou au nom du transporteur, qui comprend les coupons de vol du passager. Le billet sert de preuve du paiement du tarif aérien et constitue pour le passager la preuve de son contrat de transport. Dans les cas où un billet existe sous forme de document électronique, le transporteur délivre au passager, comme preuve d'achat, un itinéraire/reçu.

« **trafic** » désigne toute personne ou marchandise transportée par voie aérienne.

« **point de transfert** » désigne tout point où le passager effectue un transfert entre les aéronefs.

« **crédit de voyage** » désigne un crédit monétaire qui a été émis au passager, sur la base de tarifs achetés mais non utilisés et de services supplémentaires ou à titre de compensation fournie par le transporteur conformément aux exigences de l'APPR. Le crédit peut être utilisé comme paiement pour un voyage futur et il ne peut pas expirer.

« **destination finale** » désigne l'escale finale conformément au tarif/contrat de transport tel qu'indiqué sur le billet/itinéraire. Dans les itinéraires aller-retour, la destination finale et le point d'origine sont identiques.

« **bagage non enregistré** » désigne tout bagage (bagage à main) accompagnant le passager autre que les bagages enregistrés.

« **États-Unis d'Amérique** » ou les « **États-Unis** » ou les « **USA** » désignent la zone comprenant les 48 États fédérés contigus, le district fédéral de Columbia, l'Alaska, Hawaï, Porto Rico, les îles Vierges américaines, les Samoa américaines, Guam, les îles Midway et Wake.

« **remboursements volontaires** » désigne le remboursement d'un billet non utilisé ou partiellement utilisé, ou pour la différence de coût pour une classe de service inférieure pour toute situation non couverte par l'APPR, ou pour un service supplémentaire pour des raisons autres que celles mentionnées dans la définition d'un remboursement involontaire.

**Règle 5 : Application du tarif****(A) Généralités**

- (1) Le présent tarif s'applique au transport des passagers et des bagages qui les accompagnent, ainsi qu'à tous les services annexes à ce transport :
  - (a) Pour le transport sur des vols opérés et commercialisés (portant un numéro de vol Chrono Aviation) à un passager par Chrono Aviation, et
  - (b) Pour le transport sur des vols commercialisés par Chrono Aviation auprès d'un passager mais opérés par un autre transporteur.
- (2) À l'exception des accords de partage de codes, lorsque le transporteur émet un billet, un bulletin de bagages ou prend toute autre disposition pour le transport sur les services et au nom de tout autre transporteur (que ce transport fasse ou non partie d'un service direct), le transporteur agit uniquement en tant qu'agent pour cet autre transporteur et le tarif de cet autre transporteur s'appliquera.
- (3) Le transport aérien sera soumis aux règles, taux, prix et frais publiés ou mentionnés dans le présent tarif, en vigueur à la date d'émission du billet.
- (4) À moins que la règle tarifaire régissant un code tarifaire spécifique applicable au transport acheté par le passager n'en dispose autrement, les règles générales contenues dans ce tarif s'appliqueront.
- (5) Le contenu de ce tarif constitue le contrat entre le transporteur et le passager. En cas de conflit entre ce tarif et tout autre document émis ou affiché par le transporteur, ce tarif prévaudra.
- (6) Les règles, règlements et conditions de transport du transporteur tels qu'ils figurent dans ce tarif sont susceptibles d'être modifiés sans préavis uniquement lorsque les lois, réglementations gouvernementales, ordonnances et exigences applicables l'exigent.

**(B) Responsabilité en vertu du tarif applicable**

- (1) Pour le transport intérieur, en vertu des dispositions du RPPA, le transporteur est soumis aux mêmes règles et limites de responsabilité que celles prévues par la Convention de Montréal pour les bagages perdus ou endommagés. Pour les bagages retardés, le transporteur établit dans ce tarif intérieur des limites de responsabilité et des conditions connexes qui sont conformes à la Convention de Montréal (voir la règle 120, Responsabilité - transport intérieur).
- (2) Responsabilité du transporteur en vertu de l'APPR :
  - (a) Le transporteur qui exploite un vol est responsable envers les passagers des obligations prévues aux articles 7 à 22 et 24 du RPPA ou, si elles sont plus favorables à ces passagers, des obligations sur la même matière qui sont prévues au tarif applicable.
  - (b) Toutefois, si un transporteur transporte des passagers pour le compte d'un autre transporteur en vertu d'une entente commerciale, les transporteurs sont conjointement et solidairement responsables envers ces passagers des obligations énoncées aux articles 7, 22 et 24 du RPPA ou, si elles sont plus favorables à ces passagers, des obligations sur la même matière qui sont énoncées dans le tarif applicable.

**(C) Loi prépondérante/divisibilité**

- (1) Si une disposition contenue ou mentionnée dans le billet ou dans le présent tarif est jugée contraire à une loi applicable, à un règlement gouvernemental, à une ordonnance ou à une exigence, qui ne peut être levée par accord des parties, cette disposition, dans la mesure où elle est invalide, sera supprimée du billet ou du tarif et les dispositions restantes continueront d'être pleinement en vigueur.

**(D) Transport gratuit**

- (1) En ce qui concerne le transport gratuit, le transporteur conserve le pouvoir d'exempter de l'application tout ou partie des sections du présent tarif.

**(E) Recours des passagers**

- (2) Toute indemnisation offerte aux passagers se retrouve dans ce tarif et est soumise à la réglementation gouvernementale applicable.
- (3) En cas de litige avec Chrono Aviation, le passager doit, en premier lieu, tenter de résoudre le problème en traitant directement avec le transporteur. Si le passager a tenté de régler une plainte auprès du transporteur et n'est toujours pas satisfait, il peut porter l'affaire devant l'Office des transports du Canada ou le tribunal approprié, selon sa préférence.

**(F) Modification et renonciation**

- (1) Aucun agent, employé ou représentant du transporteur n'a le pouvoir de modifier ou de renoncer à une quelconque disposition du présent tarif.

**(G) Auto-identification – grand ou petit transporteur****APPR**

- (1) Aux fins d'établir des obligations envers les passagers en vertu de l'APPR, Chrono Aviation déclare être un Petit Transporteur APPR.

**Accessibilité pour les personnes handicapées**

- (2) Aux fins d'établir des obligations envers les passagers handicapés en vertu de l'ATPDR ou autrement, Chrono Aviation déclare être un petit transporteur exploitant des aéronefs non-ATPDR avec 30 sièges passagers ou plus].

Les règles suivantes différencient les conditions de transport des personnes handicapées pour les grands et les petits transporteurs :

- Règle 70, Transport de personnes handicapées – Petits transporteurs exploitant des aéronefs non ATPDR comptant 30 sièges passagers ou plus

## Partie II – Avant le départ

### Règle 10 : Application des tarifs et des frais

#### (A) Généralités

- (1) Les tarifs applicables sont ceux publiés par ou au nom du transporteur ou, s'ils ne sont pas publiés, construits conformément au tarif du transporteur.
- (2) Les tarifs et frais s'appliquent uniquement au transport aérien entre les points mentionnés sur le billet. Les services de transfert terrestre, sauf indication contraire dans la règle 85, Services de transfert terrestre, seront organisés par le passager et à ses propres frais et ne sont pas soumis aux conditions du présent tarif.

#### (B) Tarifs en vigueur

- (1) Sous réserve des exigences gouvernementales et du présent tarif :
  - (a) Le tarif applicable est celui en vigueur à la date d'émission du billet.

#### (C) Routage

- (1) Sauf disposition contraire dans le tarif du transporteur, les tarifs s'appliquent uniquement à leur itinéraire associé.
- (2) Si plusieurs itinéraires sont associés à un tarif, le passager peut, avant l'émission de son billet, préciser l'itinéraire qu'il préfère. Si aucun itinéraire n'est précisé, le transporteur peut déterminer l'itinéraire. (Voir la règle 50, Itinéraires)

#### (D) Taxes et frais

- (1) Toute taxe ou redevance imposée par le gouvernement ou une autre autorité, ou par l'exploitant d'un aéroport, à l'égard d'un passager ou de l'utilisation par un passager de tout service ou installation s'ajoutera aux tarifs et redevances publiés et sera payable par le passager, sauf disposition contraire du tarif du transporteur. (Voir Règle 15, Taxes)

#### (E) Devise des tarifs

- (1) Tous les tarifs et frais sont indiqués en dollars canadiens pour les voyages commençant au Canada.
- (2) Tous les tarifs et frais sont indiqués en dollars américains pour les voyages commençant aux États-Unis.
- (3) Tous les tarifs et frais pour les voyages commençant à l'extérieur du Canada ou des États-Unis sont indiqués dans la monnaie locale du pays où le voyage commence, sauf dans la mesure où les règles de l'IATA prévoient l'établissement de tarifs dans une autre monnaie.

**Règle 15 : Les impôts****(A) Généralités**

- (1) Les taxes imposées par les gouvernements sont payables par le passager et s'ajoutent au tarif publié ou construit.
- (2) Au moment de l'achat du billet, le passager sera informé par le transporteur de toutes les taxes figurant sur le billet.
- (3) Les taxes seront indiquées séparément sur le billet.
- (4) Les conditions dans lesquelles les taxes sont imposées, perçues ou remboursées sont fixées par l'autorité fiscale (nationale ou étrangère) et seront dans tous les cas respectées. En conséquence, le transporteur percevra soit des montants nouveaux ou plus élevés, soit remboursera tout ou partie de la taxe payée en fonction des conditions imposées par l'autorité fiscale.

**Règle 20 : Modes de paiement****(A) Généralités**

Voici une liste des options de paiement acceptées par le transporteur pour le paiement des billets et des services offerts par le transporteur :

- (1) Espèces dans des devises acceptées par le transporteur
- (2) Carte de crédit
- (3) Carte de débit bancaire, lorsque les installations le permettent
- (4) Chèques certifiés
- (5) Traités bancaires
- (6) MCO (ordres de frais divers)
- (7) Crédits de voyage
- (8) Bons d'achat
- (9) Chèques de voyage
- (10) Points de voyage ou miles de voyage échangeables.

---

**Règle 25 : Monnaie de paiement****(A) Généralités**

- (1) Les dispositions relatives aux devises sont soumises aux réglementations gouvernementales et aux réglementations de change applicables.
- (2) Lorsque le voyage commence au Canada, le paiement des billets sera effectué en dollars canadiens au tarif en dollars canadiens, ou son équivalent dans d'autres devises converties en dollars canadiens au taux de change d'achat des banques.

---

**Règle 30 : Classes de service****( A ) Classe économique ou classe « Y »**

- (1) La section de classe économique se trouvera dans la zone de l'avion désignée par le transporteur comme classe économique.
- (2) Les passagers assis dans la section de classe économique bénéficieront d'un service de classe économique.
- (3) Les services en classe économique comprendront :
  - (a) Collation, repas froid ou chaud offert.
  - (b) Boissons chaudes et/ou froides offertes .

**Règle 40 : Réserves****(A) Généralités**

- (1) Une réservation d'espace sur un vol spécifique est valide lorsque la disponibilité et l'attribution de l'espace sont saisies dans le système de réservation du transporteur, qu'un numéro/code de confirmation est obtenu auprès du transporteur qui authentifie la réservation, que le passager a payé le tarif approprié et qu'un billet a été émis pour cet espace.
- (2) Le transporteur n'émettra un billet que sur réservation valide. Sous réserve du paiement ou d'autres arrangements satisfaisants et du respect par le passager des délais d'enregistrement indiqués au paragraphe (E) ci-dessous, un billet sera délivré au passager par le transporteur ou son agent indiquant que le passager détient une place confirmée pour le(s) vol(s) indiqué(s) sur le billet. Le billet ne sera valable qu'entre les points indiqués sur le billet et les coupons de vol présentés.
- (3) Sur un vol donné, le transporteur peut limiter le nombre de passagers transportés à un tarif donné. Tous les tarifs ne seront pas nécessairement disponibles sur tous les vols. Le nombre de sièges que le transporteur mettra à disposition sur un vol donné sera déterminé par le transporteur en fonction du nombre total de passagers prévu sur chaque vol.
- (4) Un passager qui détient un billet à date ouverte non utilisé ou une partie de ce billet ou qui est en possession d'un autre document électronique délivré au passager par le transporteur qui lui donne droit à un voyage ultérieur, ou qui souhaite modifier sa réservation pour une autre date, n'aura droit à aucun droit préférentiel pour obtenir une nouvelle réservation.
- (5) Pour les dispositions relatives à l'attribution des sièges à bord d'un aéronef pour tous les passagers, y compris les enfants, voir la règle 41, Attribution des sièges aux passagers, y compris l'attribution des sièges aux enfants de moins de 14 ans.
- (6) Pour des dispositions plus spécifiques relatives à l'attribution de sièges à bord d'un aéronef aux personnes handicapées, voir :
  - [Règle 70(C)(1)(b)-(d), Réservations – informations sur les services et l'attribution des places],
- (7) Pour des dispositions plus spécifiques relatives à la réalisation de réservations de manière accessible aux personnes handicapées, voir :
  - Règle 69(C)(3), Réservations et services en ligne
- (8) Le transporteur n'acceptera pas de réservation pour un enfant de moins de 8 ans qui voyage seul, même si le parent ou le tuteur de l'enfant souhaite utiliser le service pour mineurs non accompagnés (UM) du transporteur pour que son enfant voyage seul. (voir la règle 60, Acceptation des enfants et la règle 65, Mineurs non accompagnés)

**(B) Annulation de réservations**

- (1) Le transporteur peut annuler les réservations de tout passager :
  - (a) Si les circonstances l'exigent en raison de situations sous le contrôle du transporteur telles que définies dans la règle 1, Définitions et appliquées dans la règle 91, Retards ou annulations - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaires pour des raisons de sécurité ou la règle 96, Refus d'embarquement - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais requis pour des raisons de sécurité ;

- (b) Si les circonstances l'exigent en raison de situations indépendantes de la volonté du transporteur telles que définies dans la règle 1, Définitions et appliquées dans la règle 90, Retards ou annulations - indépendants de la volonté du transporteur ou la règle 95, Refus d'embarquement - indépendants de la volonté du transporteur ;
  - (c) Si les circonstances l'exigent en raison d'une situation identifiée et appliquée dans la règle 105, Refus de transport ; ou,
  - (d) Lorsque le passager n'a pas satisfait aux exigences d'enregistrement ou d'accès à la porte d'embarquement énoncées au paragraphe (E) ci-dessous.
- (2) Si le transporteur annule la réservation d'un passager en raison du point (B)(1)(a) (ci-dessus), le passager peut être admissible à bénéficier des dispositions de la règle 91, Retards ou annulations - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais requis pour des raisons de sécurité ou de la règle 96, Refus d'embarquement - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais requis pour des raisons de sécurité.
  - (3) Si le transporteur annule la réservation d'un passager en raison du point (B)(1)(b) (ci-dessus), le passager peut être éligible pour bénéficier des dispositions de la règle 90, Retards ou annulation - hors du contrôle du transporteur ou de la règle 95 Refus d'embarquement - hors du contrôle du transporteur.
  - (4) Si le transporteur annule la réservation d'un passager en raison du point (B)(1)(c) (ci-dessus), les passagers seront traités conformément aux dispositions de la règle 105, Refus de transport.

**(C) Responsabilité du passager**

- (1) Le passager doit arriver à l'aéroport suffisamment à l'avance pour effectuer l'enregistrement, les formalités administratives, le contrôle de sécurité et le processus de départ tout en respectant les délais détaillés au point (E) ci-dessous. Les vols ne seront pas retardés pour les passagers qui n'ont pas rempli l'une de ces formalités préalables à l'embarquement.
- (2) Le passager doit fournir au transporteur son moyen de communication préféré parmi les moyens offerts par le transporteur (par exemple, adresse électronique et/ou numéros de téléphone) lorsque le transporteur demande des coordonnées au passager au cas où il doit communiquer avec le passager avant son départ ou à tout moment au cours de son itinéraire. Le transporteur a l'obligation de communiquer des informations à ses passagers conformément à la règle 97, Communication d'informations - annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement.

**(D) Défaut d'occuper le siège**

- (1) Si le passager n'occupe pas l'espace qui a été réservé par/pour lui et que le transporteur n'est pas informé de l'annulation de cette réservation jusqu'au départ prévu de ce vol particulier, le transporteur annulera l'itinéraire du passager et tout coupon non utilisé pourra être confisqué conformément à la règle 125.

**(E) Délais d'enregistrement**

Voyage	Heure d'enregistrement recommandée*	Date limite d'enregistrement/dépose des bagages**	Heure limite d'embarquement***
Au Canada	120 minutes	60 minutes	20 minutes

**\*Heure d'enregistrement recommandée :** Pour garantir que le passager dispose de suffisamment de temps pour s'enregistrer, déposer ses bagages enregistrés et passer les contrôles de sécurité, le tableau ci-dessus indique combien de temps avant l'heure de départ du vol le passager doit s'enregistrer. Par exemple, si le vol du passager de Paris à Toronto part à 16h00, le transporteur recommande au passager de s'enregistrer avant 14h00 (120 minutes avant son vol).

**\*\*Date limite d'enregistrement et de dépôt des bagages :** Le passager doit s'être enregistré, avoir obtenu sa carte d'embarquement et **avoir enregistré tous ses bagages** au comptoir de dépôt des bagages avant l'heure limite d'enregistrement de son vol. Par exemple, si le vol du passager de Montréal à Miami part à 7 h 00, le passager est tenu de s'être enregistré et d'avoir enregistré tous ses bagages auprès du transporteur avant 6 h 00 (60 minutes avant son vol).

**\*\*\*Heure limite d'embarquement :** Le passager doit être disponible pour l'embarquement à la porte d'embarquement avant l'heure limite d'embarquement, par exemple si le vol du passager de Toronto à Ottawa part à 11h00, le passager doit être à la porte d'embarquement au plus tard à 10h40 (20 minutes avant son vol).

Si le passager ne respecte pas le délai d'enregistrement/de dépôt des bagages ou le délai d'accès à la porte d'embarquement spécifié dans le tableau ci-dessus, le transporteur peut réattribuer tout siège pré-réservé et/ou annuler la réservation du passager et le transporteur peut ne pas être en mesure de transporter les bagages du passager.

Si un passager ne se présente pas à la porte d'embarquement avant l'heure limite, son billet est considéré comme perdu. Cela signifie que le passager ne pourra pas utiliser son billet pour le voyage prévu et devra prendre d'autres dispositions à ses frais.

**Règle 41 : Attribution des sièges aux passagers, y compris l'attribution des sièges aux enfants de moins de 14 ans****(A) Applicabilité**

- (1) Cette règle s'applique à tous les passagers, quel que soit le type de tarif avec lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
- (2) Les enfants non accompagnés seront transportés conformément aux dispositions de la règle 65, Mineurs non accompagnés.
- (3) Le transporteur n'acceptera pas de réservation pour un enfant de moins de 5 ans qui voyagera seul, que le parent ou le tuteur de l'enfant souhaite ou non utiliser le service pour mineurs non accompagnés (UM) du transporteur pour que son enfant voyage seul .

**(B) Attribution des sièges**

- (1) Le transporteur ne garantit pas l'attribution d'un espace particulier à bord de l'avion.

**Sélection de siège à l'avance**

- (2) La sélection de sièges gratuite est disponible au moment de l'achat du billet.

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

- (1) Pour faciliter l'attribution d'un siège à un enfant de moins de 14 ans qui se trouve à proximité d' une personne accompagnante (parent, tuteur ou tuteur) conformément à la partie (D) (ci-dessous), le transporteur devra, sans frais supplémentaires :
  - (a) attribuer un siège avant l'enregistrement à l'enfant qui se trouve à proximité de la personne accompagnatrice, ou
  - (b) si le transporteur n'attribue pas de sièges avant l'enregistrement, conformément au paragraphe (a), le transporteur :
    - (i) informer les passagers avant l'enregistrement que le transporteur facilitera l'attribution de sièges aux enfants à proximité d'une personne accompagnante sans frais supplémentaires au moment de l'enregistrement ou à la porte d'embarquement,
    - (ii) attribuer des sièges au moment de l'enregistrement, si possible,
    - (iii) s'il n'est pas possible d'attribuer des sièges au moment de l'enregistrement, le transporteur demandera, via une annonce à la porte d'embarquement, des volontaires pour changer de siège au moment de l'embarquement, et
    - (iv) s'il n'est pas possible d'attribuer des sièges au moment de l'enregistrement et qu'aucun passager ne s'est porté volontaire pour changer de siège au moment de l'embarquement, le transporteur demandera à nouveau la présence de volontaires à bord de l'avion pour changer de siège avant le décollage.

**(D) Proximité du siège de la personne accompagnante**

- (1) Le transporteur facilitera, conformément aux étapes décrites au point (C) (ci-dessus), l'attribution d'un siège à un enfant âgé de moins de 14 ans en offrant, sans frais supplémentaires :

- 
- (a) dans le cas d'un enfant âgé de 4 ans ou moins, un siège adjacent à celui de la personne qui l'accompagne;
  - (b) dans le cas d'un enfant âgé de 5 à 11 ans, un siège qui se trouve dans la même rangée que le siège de la personne qui l'accompagne et qui est séparé du siège de cette personne par un siège au plus; et
  - (c) dans le cas d'un enfant âgé de 12 ou 13 ans, un siège qui se trouve dans une rangée qui est séparée de la rangée du siège de la personne qui l'accompagne par au plus une rangée.

---

**Règle 45 : Les escales****(A) Généralités**

- (1) Les escales seront autorisées dans les conditions suivantes :
  - (a) Les escales doivent être convenues à l'avance avec le transporteur et précisées sur le billet.
  - (b) Certaines règles tarifaires peuvent interdire les escales ou limiter le nombre d'escales autorisées, ou des frais supplémentaires peuvent être facturés pour les escales en fonction du tarif acheté par le passager. Reportez-vous à la règle applicable au tarif en question pour plus d'informations.
  - (c) Si une partie d'un trajet est effectuée par transport de surface, une escale sera réputée avoir eu lieu pour ce transport.
  - (d) **Pour les voyages à l'intérieur du Canada :** Une interruption volontaire d'un voyage de plus de 4 heures constituera une escale.

**Règle 50 : Les itinéraires****( A ) Application**

- (1) Un itinéraire s'applique uniquement aux tarifs qui lui sont spécifiquement associés.
- (2) Un itinéraire peut être emprunté via une ou toutes les villes mentionnées dans le schéma d'itinéraire du transporteur, sauf restriction contraire.
- (3) Tout ou partie de l'itinéraire applicable peut donner lieu à un voyage sans escale.
- (4) Un ou plusieurs points intermédiaires spécifiés le long du routage peuvent être omis.
- (5) Tous les itinéraires sont applicables dans les deux sens, sauf restriction contraire.
- (6) Pour les itinéraires permettant le choix du transporteur pour le transport entre les mêmes points, un seul de ces transporteurs peut être utilisé.
- (7) Lorsqu'aucun transporteur n'est indiqué entre deux points, le déplacement est limité à Chrono Aviation.
- (8) Si plusieurs itinéraires sont possibles pour un même tarif, le passager peut, avant l'émission du billet, préciser l'itinéraire. Si aucun itinéraire n'est précisé par le passager, le transporteur déterminera l'itinéraire.

## Règle 55 : Acceptation des bagages

### (A) Applicabilité

- (1) Cette règle s'applique uniquement aux vols opérés par Chrono Aviation (« le transporteur ») pour le transport de bagages par transporteur unique (c'est-à-dire en ligne) et le transport interligne de bagages lorsque le transporteur est sélectionné pour appliquer ses propres règles relatives aux bagages à l'ensemble d'un itinéraire interligne.

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

Le transporteur acceptera de transporter comme bagage tout bien nécessaire ou approprié au port, à l'usage, au confort ou à la commodité du passager aux fins du voyage, sous réserve de ce qui suit :

#### (1) Bagages enregistrés

- (a) Une fois que le transporteur a pris possession des bagages enregistrés du passager, il émettra une étiquette d'identification de bagage pour chaque bagage enregistré. Une partie de cette étiquette sera remise au passager et chaque bagage sera muni de la partie restante correspondante de l'étiquette.
- (b) Sous réserve des dispositions du présent tarif relatives aux aides à la mobilité et aux instruments de musique, les bagages enregistrés seront transportés dans le même avion que le passager, à moins que les bagages ne soient retardés ou que le transporteur décide qu'il n'est pas pratique de transporter les bagages dans le même avion.

**Remarque :** Pour des dispositions supplémentaires relatives au transport d'appareils fonctionnels pour les personnes handicapées, consultez :

- [Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance],

**Remarque :** Pour des dispositions supplémentaires relatives au transport d'instruments de musique, reportez-vous à la règle 56(E)(2), Acceptation des instruments de musique comme bagages.

#### (2) Bagages non enregistrés (bagages à main)

- (a) Les bagages non enregistrés doivent respecter les limites de taille et de poids du transporteur pour être emportés **à bord de l'avion**.
- (b) **Les bagages non enregistrés** doivent être placés sous le siège situé devant le passager ou dans le compartiment de rangement fermé de la cabine passagers de l'avion.

**Remarque :** Cette disposition ne s'applique pas aux appareils et accessoires fonctionnels destinés aux personnes handicapées. Pour les dispositions relatives au transport des appareils et accessoires fonctionnels destinés aux personnes handicapées, reportez-vous à :

- [Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance],

- (c) Les objets qui ne peuvent pas être transportés comme bagages enregistrés ne seront acceptés dans la cabine passagers de l'avion que si le transporteur en est préalablement informé et que ce dernier accepte de les transporter. Les passagers doivent contacter le transporteur ou consulter son site Internet pour obtenir plus d'informations sur les objets spécifiques qui ne peuvent pas être

transportés comme bagages enregistrés et qui ne seront acceptés dans la cabine passagers de l'avion qu'après accord préalable du transporteur.

### (C) Franchise de bagages

- (1) Le passager a le droit de transporter gratuitement des bagages enregistrés et non enregistrés comme spécifié et sous réserve des conditions et limitations énoncées dans les tableaux ci-dessous.

#### Bagages enregistrés

- (2) Les passagers sont autorisés à enregistrer gratuitement un (1) bagage enregistré, qui doit respecter les dimensions maximales indiquées ci-dessous.

Catégorie	Dimensions maximales	Limite de poids
Bagages enregistrés	158 cm (62 pouces)	50 livres / 23 kg

#### Bagages non enregistrés (bagages à main)

- (3) Les passagers sont autorisés à transporter gratuitement deux (2) bagages de cabine, qui doivent tous deux respecter collectivement les dimensions maximales décrites ci-dessous.

Catégorie	Dimensions (cm)	Dimensions (pouces)	Limite de poids
Objet personnel	16 cm x 33 cm x 43 cm	6" x 13" x 17"	22 livres / 10 kg
Bagages à main	23 cm x 40 cm x 55 cm	9" x 16" x 22"	22 livres / 10 kg

- (4) Le transporteur acceptera pour le transport des appareils fonctionnels pour les personnes handicapées en plus des franchises de bagages indiquées dans les tableaux ci-dessus, sans frais supplémentaires pour la personne. Pour les dispositions relatives au transport d'appareils fonctionnels pour les personnes handicapées, consultez :

- [Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance],

- (5) Si un passager dépasse le nombre maximal de bagages autorisés et/ou le poids maximal autorisé pour chaque bagage ou les dimensions maximales autorisées pour chaque bagage enregistré ou bagage à main dans le tableau (1) ci-dessus, le passager sera soumis aux frais d'excédent de bagages indiqués dans le tableau (E) ci-dessous.

**Remarque :** Les instruments de musique seront considérés comme faisant partie de la franchise de bagages du passager et des frais associés pourront être appliqués en fonction du tarif acheté. Le transporteur peut également facturer des frais supplémentaires spécifiques au transport d'instruments de musique. (Voir la règle 56(F), Acceptation des instruments de musique comme bagages).

- (6) Le nom et les coordonnées du passager doivent figurer sur le bagage. Il est recommandé que le nom et les coordonnées soient également indiqués à l'intérieur du bagage.

### (D) Collecte et livraison des bagages

- (1) Le passager a le droit de récupérer ses bagages sans délai.
- (2) Seul le passager à qui a été remise une étiquette d'identification de bagage lors de la prise de possession du bagage par le transporteur est autorisé à accepter la livraison du bagage.

- (3) Si le passager qui réclame le bagage enregistré n'est pas en mesure de produire sa partie de l'étiquette d'identification du bagage et d'identifier le bagage au moyen de son étiquette d'identification du bagage, le transporteur doit recevoir une preuve satisfaisante que le bagage appartient au passager en question avant de lui remettre le bagage.
- (4) L'acceptation des bagages sans réclamation, dans les délais prévus à la Règle 120(C), Responsabilité – transport intérieur ou à la Règle 121(C), Responsabilité – transport international, par le passager en possession de l'étiquette d'identification des bagages constitue la preuve que le transporteur a livré les bagages en bon état et conformément au présent tarif.

#### (E) Excédent de bagages

- (1) Les bagages dépassant la franchise de bagages autorisée seront acceptés par le transporteur moyennant le paiement des frais applicables. Les frais pour les bagages excédentaires doivent être payés avant le départ au point d'enregistrement.

**Remarque :** Cette disposition ne s'applique pas aux appareils et accessoires fonctionnels destinés aux personnes handicapées. Pour les dispositions relatives au transport des appareils et accessoires fonctionnels destinés aux personnes handicapées, reportez-vous à :

- [Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance],

#### (F) Bagages surdimensionnés/en surpoids

- (1) Il est conseillé aux passagers de consulter directement Chrono Aviation ou de visiter son site Internet pour obtenir des informations détaillées sur les articles qui seraient considérés comme surdimensionnés ou en surpoids. Certains articles ne peuvent être transportés que sous certaines restrictions ou nécessitent un emballage spécial.
- (2) Tous les bagages enregistrés doivent respecter une longueur, une largeur et une hauteur totales maximales de 62 pouces (158 cm). Les bagages dépassant cette dimension linéaire totale sont considérés comme surdimensionnés et seront soumis à des frais supplémentaires.
- (3) Les bagages pesant entre 51 et 100 livres sont considérés comme en surpoids et seront soumis à des frais supplémentaires.

#### (G) Articles spéciaux

- (1) Les articles spéciaux couvrent un large éventail de marchandises, allant du matériel de camping aux batteries, en passant par les armes à feu et les munitions et les équipements sportifs. Ils peuvent également inclure des articles fragiles qui nécessitent une manipulation prudente, des denrées périssables qui doivent être conservées au frais et des liquides, aérosols ou gels qui peuvent avoir des exigences de transport spécifiques. En outre, certains articles sont classés comme marchandises réglementées ou dangereuses, ce qui nécessite le respect de réglementations strictes en raison de problèmes de sécurité potentiels.
- (2) Les passagers sont encouragés à contacter directement Chrono Aviation, à parcourir notre site Web et/ou à consulter les informations sur la franchise de bagages dans ce tarif pour obtenir des conseils supplémentaires concernant les articles spéciaux.

#### (H) Frais de déclaration de valeur excédentaire

- (1) Le passager peut déclarer une valeur supérieure aux limites de responsabilité applicables pour les bagages enregistrés en remplissant une déclaration d'intérêt spéciale et en payant les frais de valeur excédentaire

au transporteur avant le départ au point d'enregistrement au taux de 10,00 \$ par 100 \$ CA de valeur excédentaire jusqu'à un maximum de 1 000 \$. CAD de surévaluation.

**Remarque :** La déclaration d'intérêt spéciale est énoncée à l'article 22(2) de la Convention de Montréal, qui donne au transporteur la possibilité d'établir un mécanisme permettant aux passagers de déclarer la valeur excédentaire des bagages enregistrés.

**Remarque :** Les frais de déclaration de valeur excédentaire ne s'appliquent pas aux appareils fonctionnels destinés aux personnes handicapées. Pour connaître les dispositions relatives au transport d'appareils fonctionnels destinés aux personnes handicapées, consultez :

- [Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance], et/ou
- [Règle 71(G), Acceptation des aides],
- [Règle 120, Responsabilité du transporteur en cas de perte, de dommage, de retard des bagages, de retard des passagers ou de décès ou de blessure corporelle – transport intérieur],

## (I) Articles non acceptables comme bagages

(1) Les articles suivants ne sont pas acceptés comme bagages et ne seront pas transportés par le transporteur :

- (a) Articles dont le transport est interdit par les lois, règlements ou ordonnances en vigueur dans tout pays de départ, de destination ou de survol.
- (b) Articles susceptibles de mettre en danger l'aéronef ou les personnes ou les biens à bord. Ces articles non autorisés sont spécifiés dans les Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et dans le Règlement sur les marchandises dangereuses de l'Association du transport aérien international (IATA).
- (c) Les articles qui, de l'avis du transporteur, ne conviennent pas au transport en raison de leur poids, de leur taille ou de leur nature, par exemple les articles fragiles ou périssables.

**Remarque :** Ne s'applique pas aux appareils fonctionnels destinés aux personnes handicapées. Pour connaître les limitations relatives au transport d'aides à la mobilité, reportez-vous à :

- [Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance],

**Remarque :** Ne s'applique pas aux instruments de musique. Pour connaître les restrictions relatives au transport d'instruments de musique, reportez-vous à la règle 56(B), (C) et (E), Acceptation des instruments de musique comme bagages.

- (d) Animaux vivants, sauf tel que prévu à la règle 75, Acceptation des animaux (animaux de compagnie et chiens de recherche et de sauvetage).

**Remarque :** Ne s'applique pas aux chiens d'assistance, aux autres animaux d'assistance et aux animaux de soutien affectif pour les personnes handicapées. Pour connaître les restrictions relatives au transport des chiens d'assistance, des autres animaux d'assistance et des animaux de soutien affectif, consultez :

- [Règle 70(H), Acceptation des animaux d'assistance et (I), Acceptation des animaux de soutien affectif],

(e) Armes à feu et munitions autres que celles destinées à la chasse ou au sport.

- (2) Les armes à feu et les munitions destinées à la chasse et au sport sont acceptées comme bagages enregistrés à condition que les armes à feu ne soient pas chargées, que le cran de sécurité soit en position « activé » et que les armes à feu soient convenablement emballées. Le transport de munitions est soumis aux réglementations de l'OACI et de l'IATA mentionnées au point (1)(b) ci-dessus.
- (3) Les armes telles que les armes à feu anciennes, les épées, les couteaux et autres articles similaires peuvent être acceptées comme bagages enregistrés à la discrétion du transporteur, à condition qu'elles soient convenablement emballées.
- (4) Les objets fragiles ou périssables, l'argent, les bijoux, les métaux précieux, l'argenterie, les papiers négociables, les titres ou autres objets de valeur, les documents commerciaux, les échantillons, les passeports et autres documents d'identification ne sont pas autorisés à être transportés comme bagages enregistrés et ne seront transportés comme bagages à main que s'ils sont conservés en possession du passager.

#### (J) Droit de refuser le transport de bagages

**Remarque :** Cette disposition ne s'applique pas aux appareils fonctionnels destinés aux personnes handicapées. Pour connaître les restrictions relatives au transport d'aides à la mobilité, reportez-vous à :

- [Règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance],

**Remarque :** Cette disposition ne s'applique pas aux instruments de musique. Pour connaître les restrictions relatives au transport d'instruments de musique, reportez-vous à la règle 56(B), (C) et (E), Acceptation des instruments de musique comme bagages.

- (1) Le transporteur refusera de transporter comme bagage enregistré tout sac dont il aura découvert qu'il contenait un article inacceptable mentionné au point (G) ci-dessus et lorsque le passager ne fournit pas au transporteur un préavis indiquant qu'il souhaite transporter un tel article dans ses bagages.
- (2) À moins que des dispositions préalables n'aient été prises avec le transporteur, celui-ci peut transporter sur des vols ultérieurs des bagages dépassant la franchise de bagages autorisée.
- (3) Le transporteur refusera de transporter des bagages enregistrés s'il détermine que les bagages n'ont pas été correctement et solidement emballés dans des valises ou des conteneurs appropriés.

#### (K) Droit de perquisition

- (1) Le transporteur peut demander au passager de l'autoriser à effectuer une fouille de sa personne et de ses bagages. Le transporteur peut fouiller les bagages en l'absence du passager. Le but de toute fouille est d'assurer la sécurité de l'avion et des passagers et de déterminer si le passager est en possession ou si ses bagages contiennent des articles mentionnés au point (G) ci-dessus ou des armes ou des munitions qui n'ont pas été présentées au transporteur. Si le passager refuse de se conformer à la demande de fouille, le transporteur peut refuser de transporter le passager et/ou ses bagages.

#### (L) Frais

- (1) Frais d'excédent de bagages

Type de service	Frais par pièce
Classe économique à plein tarif	50 \$ CA plus taxes et frais applicables

**Remarque :** En plus des franchises de bagages établies en fonction du type de tarif acheté par le passager et des frais d'excédent de bagages applicables, le transporteur peut également facturer des frais supplémentaires pour le transport d'instruments de musique. Voir la règle 56(F), Acceptation des instruments de musique comme bagages.

(2) Frais de surpoids/de surdimensionnement

Type de service	Frais par pièce
Classe économique à plein tarif	75 \$ CA plus taxes et frais applicables

**Règle 56 : Acceptation des instruments de musique comme bagages**

**(A) Applicabilité**

- (1) Cette règle s'applique à tous les passagers voyageant avec des instruments de musique, quel que soit le type de tarif avec lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
- (2) En cas de dommage, de perte ou de retard d'instruments de musique, les limites de responsabilité pour les bagages telles qu'elles figurent dans la règle 120, Responsabilité – transport intérieur et la règle 121, Responsabilité – transport international conformément à la Convention applicable s'appliqueront.

**(B) Petits instruments de musique comme bagage à main**

- (1) Le transporteur autorisera un passager à emporter à bord de l'avion un petit instrument de musique, tel qu'un violon ou une flûte, dans le cadre de la franchise de bagages à main du passager, conformément au nombre et aux dimensions indiqués dans la règle 55, Acceptation des bagages, si :
  - (a) l'instrument peut être rangé en toute sécurité dans un compartiment à bagages approprié dans la cabine de l'avion ou sous le siège passager, conformément aux exigences du transporteur en matière de transport de bagages à main ; et,
  - (b) il y a de la place pour un tel rangement au moment où le passager monte à bord de l'avion.

**(C) Instruments de musique comme bagage à main (bagage de cabine)**

- (1) Le transporteur autorisera un passager à emporter à bord de l'avion et à être transporté comme bagage de cabine, un instrument de musique si :
  - (a) l'instrument est contenu dans un étui ou recouvert de manière à éviter de blesser les autres passagers ;
  - (b) le poids de l'instrument, y compris l'étui ou le revêtement, ne dépasse pas 23 kilogrammes (50 livres) ou les restrictions de poids applicables à l'aéronef;
  - (c) l'instrument peut être rangé en toute sécurité et en toute sûreté conformément aux exigences du transporteur ;

- (d) ni l'instrument ni l'étui ne contiennent d'objets qui ne sont pas autorisés à être transportés dans une cabine d'avion ; et,
- (e) le passager souhaitant transporter l'instrument dans la cabine de l'avion a acheté un siège supplémentaire pour accueillir l'instrument.

(2) Les instruments de musique trop grands pour la cabine peuvent être transportés comme bagages enregistrés. (Voir (E) ci-dessous)

**(D) Le transporteur n'est pas en mesure de transporter des instruments en cabine en raison d'un remplacement d'avion**

(1) Si, en raison d'un changement d'avion, l'espace disponible en cabine est insuffisant pour ranger l'instrument de musique en toute sécurité, le transporteur proposera, sans frais supplémentaires :

- (a) de transporter l'instrument comme bagage de cabine, si l'espace à bord et la nature de l'instrument le permettent ; ou bien
- (b) d'accepter l'instrument comme bagage enregistré

(2) Si ni (1)(a) ni (b) ne sont satisfaisants, le transporteur proposera au passager des options de réacheminement, sans frais supplémentaires, et si aucune option de réacheminement n'est satisfaisante, le transporteur remboursera involontairement le passager conformément à la règle 125 (A) et (B).

**(E) Instruments de musique comme bagages enregistrés**

(1) Le transporteur autorisera un passager à transporter comme bagage enregistré un instrument de musique qui ne peut pas être transporté dans la cabine de l'avion si :

- (a) la somme de la longueur, de la largeur et de la hauteur mesurées en centimètres des dimensions linéaires extérieures de l'instrument (y compris le boîtier) ne dépasse pas 158 centimètres (62 pouces) ou les restrictions de taille applicables établies pour l'aéronef;
- (b) le poids de l'instrument (y compris l'étui) ne dépasse pas 32 kilogrammes (50 livres) ou les restrictions de poids applicables établies pour l'aéronef;
- (c) l'instrument peut être rangé en toute sécurité conformément aux exigences du transporteur ; et
- (d) le passager a payé les frais de bagages applicables.

(2) Un passager a la possibilité d'enregistrer des instruments de musique appropriés si tous les frais applicables sont payés.

(3) Les instruments de musique transportés en tant que bagages enregistrés seront transportés dans le même avion que le passager, sauf si les bagages sont retardés ou si le transporteur décide qu'il n'est pas pratique de transporter les bagages dans le même avion. Cela s'applique également aux cas de substitution d'avion. En cas de retard des bagages, le transporteur prendra les mesures nécessaires pour informer le passager de l'état des bagages et organisera la livraison de l'instrument de musique au passager dès que possible, sauf si les lois applicables exigent la présence du passager pour le dédouanement.

(4) Les instruments de musique fragiles ne peuvent pas être transportés en tant que bagages enregistrés. Les passagers doivent contacter le transporteur ou consulter son site Web pour obtenir plus d'informations sur les instruments de musique qui ne peuvent pas être transportés.

- (5) Le passager peut faire une déclaration spéciale selon laquelle la valeur de son instrument de musique enregistré est supérieure à la limite maximale de responsabilité du transporteur. Si le passager le fait, il doit faire cette déclaration au transporteur au moment de l'enregistrement et, si le transporteur l'exige, il devra, conformément à la règle 55(F), Frais de déclaration de valeur excédentaire, payer les frais supplémentaires pour permettre une couverture responsabilité supplémentaire en cas de destruction, de perte, de dommage ou de retard de son instrument de musique.

**Exception** : Le transporteur n'est pas responsable du montant déclaré s'il peut prouver qu'il est supérieur à l'intérêt réel du passager à la livraison à destination.

**(F) Frais**

- (1) Les instruments de musique seront considérés comme faisant partie de la franchise de bagages du passager.
- (2) Les passagers dépassant leur franchise de bagages doivent payer des frais supplémentaires conformément à la règle 55 (L).

## Partie III - À l'aéroport/pendant le voyage

### Règle 60 : Acceptation des enfants en voyage

#### (A) Généralités

- (1) Les bébés et les enfants de moins de 11 ans, accompagnés dans la même cabine par un passager de 12 ans ou plus, seront acceptés au transport.
- (2) Les personnes chargées de la garde des nourrissons et des enfants doivent être capables de s'acquitter de cette tâche.

#### Nourrissons

- (3) Les bébés de moins de deux ans à la date du voyage n'ont pas besoin de siège.
- (4) Pour les voyages au Canada ou entre le Canada et les États-Unis, les bébés de moins de deux ans n'ont pas besoin de billet.
- (5) Pour les voyages ailleurs qu'au Canada ou entre le Canada et les États-Unis, les bébés de moins de deux ans ont besoin d'un billet.
- (6) Un seul bébé de moins de deux ans peut être tenu sur les genoux d'un passager accompagnateur âgé de 12 ans ou plus.
- (7) Aucun passager ne peut être responsable de plus d'un bébé, que le bébé soit tenu sur les genoux d'un passager accompagnateur ou qu'un siège ait été acheté pour le bébé et que le bébé soit attaché dans un système de retenue pour enfant approuvé (siège auto).
- (8) Un bébé âgé de moins de deux ans au moment du départ mais atteignant son deuxième anniversaire pendant le(s) vol(s) de continuation/retour aura besoin d'un siège et devra payer le tarif applicable pour le(s) vol(s) de continuation/retour.
- (9) Les bébés de moins de deux ans occupant un siège doivent être correctement attachés dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé par Transports Canada ou par la Federal Aviation Administration (FAA) des États-Unis.

#### Enfants

- (10) Tous les enfants âgés de deux ans ou plus doivent être munis d'un billet et se voir attribuer un siège.
- (11) Tous les enfants âgés de 12 ans ou plus pourront voyager sans accompagnement et sans surveillance et seront considérés comme des adultes aux fins du tarif.
- (12) Tous les enfants âgés de 12 ans ou plus peuvent accompagner d'autres nourrissons et enfants de moins de 12 ans et seront considérés comme des adultes aux fins du voyage et se verront facturer le tarif adulte applicable.

**(B) Acceptation des nourrissons et des enfants****Pour voyager au Canada**

Âge	Accepté	Conditions
De la naissance à 23 mois (nourrisson)	Oui	Un seul bébé est autorisé par passager adulte. Le bébé peut voyager gratuitement s'il est porté sur les genoux d'un adulte accompagnateur.  Un bébé pour lequel un siège est acheté doit être correctement attaché dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé et se verra facturer le tarif applicable.
2 à 11 ans (enfant)	Oui	Ces passagers sont considérés comme des enfants aux fins du voyage en avion et paieront le tarif enfant applicable, s'il est disponible, lorsqu'ils sont accompagnés d'un passager muni d'un billet âgé de 12 ans ou plus pour la totalité du voyage.  Ces passagers doivent être supervisés par un passager de 12 ans ou plus ou utiliser les services pour mineurs non accompagnés du transporteur, le cas échéant. pour les enfants de 5 ans et plus qui voyagent seuls. (Voir la règle 65, Mineurs non accompagnés )  L'utilisation d'un dispositif de retenue pour enfant approuvé est facultative pour les enfants de deux ans et plus.
12 ans et plus	Oui	Ces passagers sont considérés comme des adultes aux fins du transport aérien et paieront le tarif adulte applicable.  Ces passagers sont autorisés à voyager sans être accompagnés et sans surveillance. De plus, ils peuvent accompagner des nourrissons/enfants de 7 jours à 11 ans.

**(C) Documentation**

Tous les enfants passagers, qu'ils voyagent accompagnés d'un parent, d'un tuteur ou non accompagnés, doivent être en possession de la documentation requise applicable aux points vers lesquels, depuis et entre lesquels ils voleront.

- (1) Pour voyager au Canada, les passagers de moins de 18 ans doivent être munis d'une pièce d'identité comme un passeport, un certificat de naissance original ou une pièce d'identité non gouvernementale, par exemple une carte d'étudiant.
- (2) Pour voyager entre le Canada et les États-Unis, les passagers de moins de 18 ans doivent être munis d'un passeport valide ou d'une carte Nexus.

**(D) Mineurs non accompagnés**

Pour obtenir des informations complètes sur les mineurs voyageant non accompagnés, consultez la règle 65, Mineurs non accompagnés.

**Règle 65 : Mineurs non accompagnés****(A) Généralités**

- (1) Aux fins de la présente règle, le terme « tuteur » désigne toute personne ayant la responsabilité du bien-être d'un « mineur ».
- (2) Le transporteur propose un service d'encadrement appelé service mineur non accompagné (service UM) pour tous les mineurs ayant atteint l'âge minimum de 8 ans. Ce service est obligatoire ou facultatif, selon l'âge du mineur.

**(B) Restrictions d'âge**

- (1) Les mineurs de moins de 8 ans ne sont pas autorisés à utiliser le service UM et doivent toujours être accompagnés de leur parent ou d'une personne âgée d'au moins 16 ans lorsqu'ils voyagent.
- (2) Les mineurs âgés de 8 à 11 ans ne peuvent voyager non accompagnés que s'ils utilisent le service UM, décrit ci-dessous.
- (3) Les mineurs âgés de 12 à 17 ans maximum peuvent également utiliser le service UM à la demande de leur parent/tuteur. Veuillez toutefois noter que si un tuteur demande le service UM pour un mineur entre ces âges, toutes les restrictions de voyage applicables au service UM s'appliqueront.

**(C) Restrictions de voyage**

- (1) Le service UM est disponible sur :
  - (a) vols sans escale ; ou
  - (b) vols directs (un vol direct fait une escale mais il n'y a pas de changement d'avion) ;

**(D) Tarifs et frais**

- (1) Les mineurs non accompagnés voyageant sur le service UM fourni par le transporteur seront soumis au tarif adulte applicable.

**(E) Conditions d'application pour les voyages non accompagnés**

- (1) Les dispositions et l'enregistrement pour le service UM doivent être effectués au moins 2 heures avant le départ auprès du transporteur.
- (2) Le mineur doit être accompagné à l'aéroport de départ par un parent/tuteur qui reste avec le mineur jusqu'à ce que le transporteur commence à assurer la surveillance. Le parent/tuteur remplira tous les documents requis, notamment en fournissant au transporteur une preuve satisfaisante que le mineur sera accueilli par un autre parent/tuteur ou une autre personne responsable.
- (3) Le parent/tuteur ou toute autre personne responsable qui accueillera le mineur non accompagné à l'aéroport de destination doit avoir une pièce d'identité avec photo qui permettra au personnel du transporteur d'identifier cette personne comme étant la personne appropriée désignée pour accueillir le mineur.
- (4) Le parent/tuteur devra rester à l'aéroport de départ jusqu'au départ de l'avion.

- (5) Le parent/tuteur doit fournir au transporteur le nom et le numéro de téléphone d'une personne qui peut être contactée en cas d'urgence pendant la période où le mineur est sous la garde du transporteur.
- (6) Les mineurs non accompagnés ne seront pas acceptés si le vol sur lequel le mineur détient une réservation devrait se terminer avant ou contourner la destination du mineur.
- (7) Une fois que le mineur est sous la garde du transporteur, le mineur sera surveillé par le transporteur jusqu'à ce qu'il soit accueilli à destination par un parent/tuteur ou une autre personne responsable qui peut confirmer au personnel du transporteur au moyen d'une pièce d'identité avec photo qu'il s'agit de la ou des personnes désignées pour accueillir le mineur.
- (8) Les réservations confirmées doivent être effectuées pour les mineurs non accompagnés. Les voyages en stand-by ne sont pas autorisés.
- (9) Un mineur souffrant d'un problème de santé ou d'un handicap ne peut pas être accepté pour voyager sans être accompagné. Des informations et/ou des documents médicaux (par exemple, un certificat médical) peuvent être exigés pour tout service UM offert à un mineur souffrant d'un problème de santé ou d'un handicap.

**Remarque :** Pour les dispositions relatives aux renseignements et/ou documents médicaux exigés par le transporteur, reportez-vous à :

- [Règle 69(F)(5), Services – informations et/ou documents devant être déposés auprès du transporteur], ou
- [Règle 70(F)(2), Services pour lesquels un préavis est requis], et/ou
- [Règle 71(F)(2), Services pour lesquels un préavis est requis],
- [ Règle 105, Refus de transport ].

#### **(F) Responsabilité du transporteur**

- (1) Le transporteur reconnaît sa responsabilité envers les mineurs non accompagnés (MNA) voyageant sur ses services et s'engage à assurer leur sécurité et leur bien-être tout au long de leur voyage. Cette politique décrit les directives et procédures du transporteur pour la supervision des mineurs non accompagnés pendant qu'ils sont sous sa garde.
- (2) Lignes directrices en matière de supervision :
  - (a) Le transporteur doit déterminer le niveau et le degré de supervision requis en fonction de l'âge, du niveau de maturité et des besoins individuels du mineur non accompagné.
  - (b) Le transporteur doit assurer une surveillance adaptée à l'âge des enfants, en tenant compte des besoins spécifiques des jeunes enfants par rapport aux adolescents plus âgés.
  - (c) Le transporteur doit s'assurer que les mineurs non accompagnés sont escortés vers et depuis les zones d'attente désignées, les portes d'embarquement et les vols de correspondance ou les terminaux de transport par du personnel autorisé.
  - (d) Le transporteur doit surveiller les mineurs non accompagnés pendant le voyage pour assurer leur sécurité, leur confort et le respect des règles et règlements du transporteur.
  - (e) Le transporteur doit fournir une assistance et un soutien aux mineurs non accompagnés en cas d'urgence, de retard de vol, d'annulation ou d'autres circonstances imprévues.

(3) Documentation et consentement :

- (a) Le transporteur exigera que soient complétés les documents appropriés, y compris les formulaires de consentement signés par le parent ou le tuteur légal du mineur non accompagné, autorisant le mineur à voyager seul et précisant le niveau de supervision fourni par le transporteur.
- (b) Le transporteur doit vérifier l'identité du parent ou du tuteur légal et s'assurer que tous les documents nécessaires sont en ordre avant d'accepter un mineur non accompagné pour voyager.

**(G) Frais**

- (1) Les frais de service pour la prise en charge des mineurs non accompagnés sont applicables pour chaque sens de déplacement.
- (2) Le tarif est appliqué par famille, donc si deux mineurs non accompagnés voyagent en avion, un seul tarif est requis.
- (3) Cette charge garantit que les mineurs non accompagnés reçoivent l'encadrement et le soutien nécessaires tout au long de leur voyage.

Type de service	Frais pour les services de l'UM
Classe économique à plein tarif	100 \$ CA plus taxes et frais applicables

**Règle 70 : Transport des personnes handicapées****(A) Application**

- (1) Cette règle s'applique au transport de personnes handicapées par Chrono Aviation, qui est un petit transporteur non ATPDR, qui exploite des avions de 30 sièges ou plus sur ses services de transport intérieur.
- (2) Conformément à la règle 5(A)(1), Application du tarif, cette règle s'applique au transport de toutes les personnes handicapées sur tous les vols commercialisés et exploités par Chrono Aviation, et à l'égard de tous les vols commercialisés par Chrono Aviation.

**(B) Acceptation pour le transport**

- (1) Le transporteur acceptera la décision prise par ou au nom d'une personne handicapée quant à l'autonomie, à moins que cela n'impose des difficultés excessives au transporteur, par exemple si cela met en danger la sécurité, la santé publique ou la sûreté publique.
- (2) Le transporteur ne refusera pas de transporter une personne handicapée uniquement en raison de son handicap, à moins que le transport de la personne n'impose une contrainte excessive au transporteur, par exemple s'il met en danger la sécurité, la santé publique ou la sûreté publique .
- (3) Si le transporteur refuse de transporter une personne handicapée pour des raisons liées à son handicap, il devra, au moment du refus, informer la personne des motifs du refus. De plus, dans les 10 jours suivant le refus, le transporteur fournira à la personne un avis écrit énonçant les motifs du refus, notamment :
  - (a) la preuve d'une difficulté excessive, comme un rapport médical, un avis d'expert ou un rapport technique qui démontre que le risque est suffisamment important pour qu'il soit déraisonnable de renoncer à une exigence ou de la modifier ;
  - (b) toute règle, politique, procédure ou réglementation pertinente ; et,
  - (c) la durée du refus et les conditions, le cas échéant, dans lesquelles le transporteur accepterait de transporter la personne.

**Voir également :** Règle 105(B), Refus de transport, expulsion du passager et Règle 105(B)(1)(f)(iv), Refus de transport, état du passager, autorisation médicale

**(C) Réservations - informations sur les services et l'attribution des places**

- (1) Si une personne handicapée identifie la nature de son handicap lors d'une réservation auprès d'un transporteur, le transporteur :
  - (a) discuter avec la personne de ses besoins par rapport à son handicap et des services offerts par le transporteur par rapport à ces besoins ;
  - (b) avant d'attribuer un siège passager à une personne handicapée, informer cette dernière des sièges passagers disponibles et dotés de l'équipement et des installations qui répondent le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité, comme des toilettes accessibles aux fauteuils roulants ou un siège passager offrant plus d'espace pour les jambes, un espacement plus grand entre les sièges ou des accoudoirs mobiles;

- (c) lors de l'attribution d'un siège passager à une personne handicapée, tenir compte de l'opinion de la personne quant aux sièges qui répondraient le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité; et
  - (d) lorsqu'une personne voyage avec une personne de soutien, assurez-vous que la personne et la personne de soutien sont assises ensemble.
- (2) Le transporteur avisera la personne si des renseignements et/ou des documents sont nécessaires pour lui permettre d'évaluer toute demande de service, conformément au point (F)(3) ci-dessous. Le transporteur avisera également la personne que les renseignements et/ou les documents doivent être déposés dans les 48 heures et que l'évaluation de la demande peut prendre jusqu'à 2 jours ouvrables après réception des renseignements et/ou des documents.

**(D) Confirmation des services et communication d'informations**

- (1) Le transporteur indiquera dans le dossier de réservation de voyage d'une personne les services qu'il fournira à cette personne.
- (2) Le transporteur fournira une confirmation écrite des services qu'il fournira à la personne.
- (3) Le transporteur veillera à ce que toutes les annonces faites aux passagers concernant les arrêts, les retards, les changements d'horaire, les correspondances, les services à bord et la récupération des bagages soient présentées sous forme visuelle, verbale et/ou écrite.

**(E) Services pour lesquels aucun préavis n'est requis**

- (1) Les services identifiés au point (3) ci-dessous seront fournis sans frais supplémentaires.
- (2) Le transporteur n'exigera pas d'une personne handicapée qu'elle fournisse des renseignements et/ou des documents, y compris un certificat médical, pour appuyer toute demande de services identifiés au point (3) ci-dessous.
- (3) Sur demande, le transporteur :
  - (a) Fournir un soutien aux passagers handicapés qui n'ont pas besoin d'accompagnateur.

**(F) Services pour lesquels un préavis est requis**

- (1) Les services identifiés au point (3) ci-dessous seront fournis sans frais supplémentaires.

**Tous les efforts raisonnables**

- (2) Dans tous les cas, le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour fournir un service demandé par une personne handicapée, même si la personne ne se conforme pas à l'une des exigences de la présente section, de fournir un préavis ou de fournir des renseignements et/ou des documents pour permettre au transporteur d'évaluer la demande.

**Services - préavis de 48 heures**

- (3) Sous réserve de l'exigence du transporteur selon laquelle la personne handicapée doit fournir des informations et/ou des documents, le transporteur fournira les services suivants si une personne handicapée en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure prévue de départ du vol de la personne :
  - (a) Aider la personne à **s'inscrire au comptoir d'enregistrement** ;
  - (b) Aider la personne à **se diriger vers la zone d'embarquement** ;

- (c) Assister la personne lors de l'**embarquement et du débarquement** ;
- (d) **S'enquérir périodiquement** des besoins de la personne en fauteuil roulant, qui n'est pas capable de se déplacer de façon autonome et qui attend de monter à bord d'un avion, et **répondre à ces besoins** ;
- (e) Permettre à la personne, sur demande, de **monter à bord de l'avion avant** les autres passagers, lorsque le temps le permet et lorsqu'une personne handicapée demande de l'aide pour monter à bord, s'asseoir ou pour ranger ses bagages à main ;

**Remarque :** Le transporteur peut exiger qu'une personne embarque dans l'avion avant les autres passagers afin de disposer de suffisamment de temps pour fournir de l'aide même si la personne handicapée ne le demande pas, ou le transporteur peut exiger qu'une personne embarque après les autres passagers si la personne arrive à la zone d'embarquement après la fin de l'embarquement prioritaire.

- (f) Aider la personne à **ranger et à récupérer les bagages à main et à récupérer les bagages enregistrés** ;
- (g) fournir, jusqu'au moment du départ de l'avion, aux personnes handicapées et à leur personne de soutien, des **informations sur les procédures d'urgence et l'aménagement de la cabine** ;
- (h) Aider la personne à **se déplacer vers et depuis les toilettes d'un avion** ;
- (i) Aider la personne à **se diriger vers l'espace public** ou, dans certains cas, vers un représentant d'un autre transporteur ;
- (j) Transférer la personne **entre son propre appareil d'aide à la mobilité** et un appareil d'aide à la mobilité fourni par le transporteur ;
- (k) Transférer la personne **entre une aide à la mobilité et le siège passager de la personne** ;
- (l) Servir à la personne **des repas spéciaux** , lorsqu'ils sont disponibles, et **lui fournir une assistance limitée pour les repas** , comme ouvrir les emballages, identifier les articles et couper de grandes portions de nourriture ;
- (m) **S'enquérir périodiquement** auprès de la personne pendant un vol de ses besoins et répondre à ces besoins lorsque les services sont habituellement fournis par le transporteur ou doivent être fournis en vertu de la présente disposition ;

#### **Services - informations et/ou documents à déposer auprès du transporteur**

- (4) Le transporteur peut demander aux personnes de remplir un questionnaire d'aptitude au voyage, qui peut inclure la fourniture d'un certificat médical. Ce processus permet au transporteur d'évaluer les demandes de services et d'offrir une assistance aux passagers handicapés qui ont besoin d'un accompagnateur.

#### **(G) Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance**

- (1) Le transporteur acceptera de transporter gratuitement, en plus de la franchise de bagages habituelle, et en tant que bagage prioritaire, les aides à la mobilité et tout autre dispositif d'assistance, sous réserve de toute restriction de sécurité qui empêcherait le transport d'un tel dispositif.
- (2) Lorsqu'une aide à la mobilité est acceptée pour le transport, le transporteur :
  - (a) démonter et emballer, si nécessaire, l'aide pour le transport et déballer et remonter l'aide à l'arrivée ; et

- (b) restituer l'aide rapidement dès son arrivée.
- (3) Lorsque le transporteur propose à la vente moins de 60 sièges dans son avion, il refusera de transporter un fauteuil roulant électrique, un scooter ou un fauteuil roulant à cadre rigide à commande manuelle lorsque la conception de l'avion ne permet pas le transport de l'aide, par exemple, si le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse la capacité des ascenseurs ou des rampes, ou si les portes des compartiments à bagages sont trop petites pour l'aide à la mobilité, ou si le transport de l'aide à la mobilité compromettrait la navigabilité de l'avion.

**Remarque :** Vous trouverez des informations sur le poids maximal et les dimensions des aides à la mobilité que chaque marque et modèle de nos avions est capable de transporter à l'adresse suivante : [www.chronoaviation.com](http://www.chronoaviation.com)

- (4) Lorsqu'un transporteur refuse de transporter une aide à la mobilité pour l'une des raisons ci-dessus, le transporteur :
- (a) informer la personne du motif du refus au moment du refus; et,
  - (b) informer la personne des dispositions de transport alternatives qu'elle peut prendre pour transporter l'aide, ou des trajets alternatifs qu'elle peut emprunter pour voyager avec l'aide.
- (5) Lorsque l'espace le permet, le transporteur stockera le fauteuil roulant manuel pliable d'une personne dans la cabine passagers pendant le vol.
- (6) Lorsque l'espace le permet, le transporteur autorisera une personne handicapée à conserver sous sa garde l'un des petits appareils fonctionnels suivants dont elle a besoin pendant le voyage :
- (a) un déambulateur, une canne, des béquilles ou des appareils orthopédiques ;
  - (b) tout appareil qui aide la personne à communiquer ; et
  - (c) toute prothèse ou dispositif médical selon les besoins.
- (7) Le transporteur n'accepte pas les concentrateurs d'oxygène personnels (POC).

**Remarque :** Pour les dispositions relatives aux limitations de responsabilité concernant la perte, les dommages ou le retard de livraison des aides à la mobilité, reportez-vous à la règle 120(B)(5), Responsabilité – Transport intérieur, Aides à la mobilité ou à la règle 121(B)(5), Responsabilité – Transport international, Aides à la mobilité.

#### (H) Acceptation des animaux d'assistance

- (1) Le transporteur acceptera de transporter, sans frais, un animal d'assistance requis pour aider une personne handicapée, à condition que l'animal soit :
- (a) correctement harnaché; et,
  - (b) certifié par écrit comme ayant été formé par un établissement professionnel d'assistance aux animaux.
- (2) Le transporteur permettra à l'animal d'assistance d'accompagner la personne handicapée à bord de l'avion et de rester sur le sol du siège passager de la personne. Pour le confort de tous les passagers, le personnel du transporteur déterminera, en consultation avec la personne handicapée, l'endroit où la personne et l'animal d'assistance seront assis.

- (3) Le transporteur attribuera à la personne un siège offrant suffisamment d'espace pour elle et l'animal d'assistance. Lorsque l'espace au sol de la rangée de sièges du siège passager de la personne est insuffisant, le transporteur permettra à l'animal d'assistance de rester sur le sol dans une zone où la personne peut encore exercer un contrôle sur l'animal.
- (4) La personne est tenue de se conformer à toutes les lois, réglementations, ordonnances, demandes et exigences de voyage des pays de départ, d'arrivée ou de traversée en ce qui concerne l'animal d'assistance. En particulier, la personne est tenue d'obtenir des certificats de santé et de vaccination valides, des permis d'entrée et d'autres documents exigés par les pays, États ou territoires pour l'entrée ou le transit de tout animal d'assistance qui doit l'accompagner.
- (5) Le transporteur peut refuser de transporter un animal d'assistance si la personne handicapée n'a pas en sa possession, au moment de l'enregistrement, les documents prouvant que l'animal possède tous les certificats de santé et de vaccination, les permis d'entrée et les autres documents requis par les pays, États ou territoires pour l'entrée ou le transit. Pour plus d'informations, consultez la règle 105, Refus de transport.
- (6) Lorsque le voyage implique plus d'un transporteur, il incombe à la personne de vérifier la politique de chaque transporteur impliqué dans l'itinéraire et de s'assurer que les exigences de chaque transporteur ont été respectées et que chaque transporteur est au courant et a accepté de transporter l'animal d'assistance dans son propre avion.

**Remarque :** Pour les dispositions relatives aux limitations de responsabilité concernant les animaux d'assistance, reportez-vous à la règle 120(B)(7), Responsabilité - Transport intérieur, Animaux d'assistance ou à la règle 121(B)(10), Responsabilité - Transport international, Animaux d'assistance .

**(I) Acceptation des animaux de soutien affectif**

- (1) Le transporteur accepte les animaux de soutien émotionnel (ESA) à bord des vols, limités aux chiens et aux chats, avec une documentation d'un professionnel de la santé mentale agréé datant de moins de 12 mois confirmant le besoin du passager.
- (2) Les passagers doivent prévenir le transporteur au moins 48 heures avant le départ, s'assurer que leurs animaux sont bien élevés et en bonne santé et se conformer à toutes les réglementations. Les ESA seront hébergés en cabine en fonction des places disponibles, sans frais supplémentaires.
- (3) Le transporteur se réserve le droit de refuser le transport des animaux présentant des risques pour la sécurité ou provoquant des perturbations.

**Règle 75 : Acceptation des animaux (animaux de compagnie et chiens de recherche et de sauvetage)**

En ce qui concerne les modalités et conditions relatives au transport de tout chien d'assistance, autre animal d'assistance ou animal de soutien émotionnel utilisé pour aider les personnes handicapées, veuillez vous référer à :

- [Règles 70(H), Acceptation des animaux d'assistance et (I), Acceptation des animaux de soutien émotionnel].

**(A) Application**

- (1) Le transporteur acceptera de transporter des animaux sous réserve des dispositions suivantes.

**(B) Généralités**

- (1) Des dispositions préalables doivent être prises avec le transporteur avant qu'un animal soit accepté au transport.
- (2) Avant que l'animal ne soit accepté au transport, le passager doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour obtenir des certificats de santé et de vaccination valides, des permis d'entrée et d'autres documents exigés par les pays, États ou territoires pour l'entrée ou le transit. En l'absence de ces documents, l'animal ne sera pas accepté au transport.
- (3) Lorsque le voyage implique plus d'un transporteur, le passager doit vérifier la politique de chaque transporteur impliqué dans l'itinéraire et s'assurer que les exigences de chaque transporteur ont été respectées et que chaque transporteur est au courant et a accepté de transporter l'animal dans son propre avion.

**(C) Chiens de recherche et de sauvetage**

- (1) Les chiens de recherche et de sauvetage correctement harnachés sont autorisés dans la cabine passagers de l'avion. L'animal doit rester au sol, à côté du siège du maître.
- (2) Le transporteur acceptera un chien de recherche et de sauvetage pour le transport sans frais.
- (3) Le transporteur, en consultation avec le maître-chien de recherche et de sauvetage, déterminera où le maître-chien sera assis pour s'assurer qu'un espace adéquat est fourni au maître-chien et au chien.

**(D) Animaux domestiques**

- (1) Les dispositions de la présente section ne s'appliquent pas aux chiens d'assistance, aux autres animaux d'assistance, aux animaux de soutien émotionnel et aux animaux de recherche et de sauvetage.
- (2) Le transporteur autorisera le transport d'animaux de compagnie tels que les chiens et les chats domestiques, soit comme bagage enregistré, soit comme bagage à main, lorsqu'ils sont accompagnés d'un passager, conformément à la réglementation de l'IATA sur les animaux vivants.
- (3) Les animaux doivent être placés dans une cage ou un conteneur/chenil propre et étanche, avec un espace suffisant pour le confort de l'animal. La cage ou le conteneur/chenil doit être approuvé par le transporteur.
- (4) Animaux en tant que bagages enregistrés :
  - (a) Le nombre d'animaux transportés est limité selon le type d'avion.

- (b) En raison des conditions climatiques, les animaux ne seront pas acceptés pendant certaines périodes de l'année. Ces périodes d'interdiction seront affichées sur le site Web du transporteur ou pourront être vérifiées en contactant le transporteur.
  - (c) La taille maximale du conteneur/chenil (longueur + largeur + hauteur) ne doit pas dépasser 158 cm/62 pouces.
  - (d) Le poids maximum autorisé pour l'animal et le conteneur/chenil ne doit pas dépasser 23 kg/50 lb.
  - (e) Si le conteneur/la cage dépasse la taille maximale et/ou le poids maximal mentionnés aux points (c) et (d) ci-dessus, le passager doit prendre des dispositions avec le service de fret du transporteur.
  - (f) Pour le transport intérieur, conformément aux dispositions de la convention applicable, une fois qu'un animal est accepté pour le transport en tant que bagage enregistré, le transporteur est responsable en cas de dommages résultant de la perte, des dommages et du retard d'un animal, comme spécifié dans la règle 120, Responsabilité - Transport intérieur et la règle 121, Responsabilité - Transport international.
  - (g) Les animaux de compagnie enregistrés sont considérés comme faisant partie de la franchise globale de bagages enregistrés, sous réserve des politiques et des limitations établies par le transporteur. Les franchises de bagages supplémentaires seront soumises aux frais d'excédent de bagages décrits dans la règle 55.
- (5) Animaux de compagnie en cabine :
- (a) Un seul animal par passager peut être accepté au transport en cabine passagers.
  - (b) Le nombre d'animaux transportés en cabine passagers est limité à 2 animaux par vol.
  - (c) La taille maximale autorisée pour le conteneur/chenil pour animaux en cabine (longueur + largeur + hauteur) ne doit pas dépasser 55 cm/21 po.
  - (d) Lors de la détermination des animaux à transporter dans la cabine passagers afin de rester en dessous de la limite par vol, la priorité sera accordée aux chiens d'assistance, aux autres animaux d'assistance et aux animaux de soutien émotionnel.
  - (e) Le poids maximal autorisé pour l'animal et pour le contenant/la cage à l'intérieur de la cabine ne doit pas dépasser 10 kg/15 lb.
  - (f) Le conteneur/chenil de cabine doit être rangé sous le siège directement devant le passager.
  - (g) L'animal en cabine et le conteneur/la cage peuvent être transportés dans le cadre de la franchise de bagages non enregistrés (bagages à main) du passager, conformément au nombre et aux dimensions indiqués dans la règle 55, Acceptation des bagages.
  - (h) L'animal doit rester dans le conteneur/la cage pendant toute la durée du voyage.
  - (i) Si le conteneur/la cage dépasse la taille maximale et/ou le poids maximal mentionnés aux points (c) et (d) ci-dessus, les passagers devront présenter l'animal comme bagage enregistré.
  - (j) Le transporteur peut exiger qu'un passager transportant un animal en cabine change de siège après l'embarquement pour accueillir d'autres passagers. Le transporteur remboursera les frais de sélection de siège ou autres frais supplémentaires liés aux différences de classe de service.

- (k) Les animaux de compagnie transportés à bord sont considérés comme faisant partie de la franchise globale de bagages à main, sous réserve des politiques et limitations établies par le transporteur.

**(E) Frais**

- (1) Les frais de transport de chaque animal sont détaillés ci-dessous.

Type de service	Tarif par animal
Classe économique à plein tarif	75 \$ CA plus taxes et frais applicables

**Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage, douanes et sécurité****(A) Généralités**

- (2) Le passager est responsable de l'obtention de tous les documents de voyage requis (passeports, visas, cartes touristiques, certificats de santé ou autres pièces d'identité appropriées et nécessaires), y compris ceux de tout enfant accompagné par le passager.
- (3) Le passager est tenu de se conformer à toutes les lois, réglementations, ordres, demandes et exigences de voyage des pays de départ, d'arrivée ou de traversée , ainsi qu'aux instructions des transporteurs concernés.

**(B) Documents de voyage**

- (1) Avant le voyage, le passager doit être prêt à soumettre pour inspection au transporteur tous les documents de voyage exigés par les pays concernés.
- (2) Le transporteur aura le droit de faire et de conserver des copies des documents de voyage présentés par le passager.
- (3) Comme décrit dans la règle 105, Refus de transport, le transporteur se réserve le droit de refuser le transport à tout passager qui ne présente pas tous les documents de sortie, d'entrée, de santé et autres requis par la loi, la réglementation, l'ordonnance, la demande ou toute autre exigence des pays où le voyage est prévu ou dont les documents de voyage ne semblent pas en règle.

**Règle 85 : Services de transfert terrestre****(A) Généralités**

- (1) Cette règle ne s'applique pas au transport fourni par autobus ou par train pour lequel le billet a été émis conjointement avec un transport aérien et lorsque le voyage sur ces autres modes de transport fait partie du contrat de transport émis par le transporteur.
- (2) Le transporteur offrira des services de transfert terrestre entre l'aéroport de Montréal St-Hubert (CYHU) et l'aéroport international Montréal-Pierre-Elliott-Trudeau (CYUL).
- (3) Le transporteur n'assume aucune responsabilité pour tout problème survenant avant, pendant ou après la prestation des services de transfert terrestre. La personne est seule responsable de cet aspect de son expérience de voyage.
- (4) Tout service de transfert terrestre est effectué par des opérateurs indépendants qui ne sont pas et ne doivent pas être considérés comme des agents ou des préposés du transporteur.

**(B) Frais**

- (1) Les passagers ont la possibilité de sélectionner des services de transport terrestre moyennant des frais supplémentaires au moment de la réservation.

Type de service	Frais par direction
Classe économique à plein tarif	34 \$ CA plus taxes et frais applicables

**Règle 90 : Retard ou annulation – hors du contrôle du transporteur****(A) Applicabilité**

- (1) Cette règle s'applique à tous les passagers, quel que soit le type de tarif avec lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
- (2) Cette règle s'applique à un transporteur en cas de retard ou d'annulation en raison de situations indépendantes de sa volonté. Voir la règle 90(C) pour les situations indépendantes de la volonté du transporteur.
- (3) Lorsque Chrono Aviation, un Petit Transporteur APPR, transporte un passager pour le compte d'un Grand Transporteur APPR en vertu d'une entente commerciale avec ce transporteur, il a les mêmes obligations qu'un Grand Transporteur APPR envers ce passager qu'il transporte.

**(B) Généralités**

- (1) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire et selon les horaires prévus ; cependant, les horaires de vol ne sont pas garantis.
- (2) Les documents personnalisés, tels qu'un billet/itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont conformes à la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
- (3) Un retard ou une annulation directement imputable à un retard ou à une annulation antérieurs dus à des situations indépendantes de la volonté du transporteur est considéré comme étant également dû à des situations indépendantes de la volonté de ce transporteur si ce transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation du vol antérieur.
- (4) Le passager qui tente de s'enregistrer après la date limite d'enregistrement du transporteur ou qui se présente à la zone d'embarquement après l'heure limite d'embarquement du transporteur, comme spécifié dans la règle 40(E), Délais d'enregistrement, ne sera pas pris en considération conformément à la règle 90 et verra sa réservation annulée comme spécifié dans la règle 105, Refus de transport.
- (5) Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qui a pu être reçu, un passager peut invoquer les dispositions de la règle 120(B)(8), Responsabilité – transport intérieur, retard de passager.
- (6) En cas de retard ou d'annulation à l'aéroport, le transporteur accordera une assistance prioritaire à toute personne handicapée et aux mineurs non accompagnés.

**(C) Situations indépendantes de la volonté du transporteur**

- (1) Les situations indépendantes de la volonté du transporteur comprennent, sans toutefois s'y limiter, les suivantes :
  - (a) guerre ou instabilité politique ;
  - (b) actes illégaux ou sabotages ;
  - (c) des conditions météorologiques ou des catastrophes naturelles rendant impossible l'exploitation sûre de l'aéronef ;
  - (d) instructions du contrôle aérien ;

- (e) un NOTAM (Avis aux aviateurs), tel que défini au paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien* ;
- (f) une menace pour la sécurité ;
- (g) problèmes d'exploitation des aéroports;
- (h) une urgence médicale;
- (i) une collision avec la faune sauvage;
- (j) une interruption de travail au sein du transporteur ou d'un fournisseur de services essentiels, comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;
- (k) un défaut de fabrication d'un aéronef qui réduit la sécurité des passagers et qui a été identifié par le fabricant de l'aéronef concerné ou par une autorité compétente ; et
- (l) un ordre ou une instruction d'un fonctionnaire d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'une personne responsable de la sécurité aéroportuaire .

**(D) Communication avec les passagers — retard ou annulation hors du contrôle du transporteur**

- (1) Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 97, Communication d'informations - annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement.

**(E) Dispositions alternatives — retard ou annulation hors du contrôle du transporteur**

- (1) Si un vol est annulé, ou si le retard d'un vol atteint trois heures, le transporteur fournira au passager, gratuitement, une réservation confirmée sur le prochain vol disponible exploité par le transporteur, ou un transporteur avec lequel il a un accord commercial, voyageant sur toute route aérienne raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager jusqu'à la destination indiquée sur le billet original du passager et partant dans les 48 heures suivant l'heure de départ indiquée sur ce billet.
- (2) Si le transporteur ne peut pas fournir une réservation confirmée conformément au point (1) ci-dessus, le transporteur, au choix du passager :
  - (a) fournir un remboursement pour toute partie inutilisée du billet ; ou,
  - (b) prendre les dispositions de voyage alternatives suivantes, gratuitement :
    - (i) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible qui est exploité par le transporteur d'origine, ou par un transporteur avec lequel le transporteur d'origine a un accord commercial, et qui voyage sur toute route aérienne raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager jusqu'à la destination indiquée sur le billet original du passager.

**Retour au point d'origine**

- (3) Si le voyage du passager ne sert plus son objectif en raison de la perturbation et que le passager n'est plus à son point d'origine, le transporteur fournira alors au passager, gratuitement, une réservation confirmée pour un vol de retour vers le point d'origine qui répond aux besoins de voyage du passager, et remboursera l'intégralité du billet (comme si aucune partie du voyage n'avait été effectuée).

**Remboursement**

- (4) Un passager éligible à un remboursement conformément au point (2) ci-dessus peut choisir un remboursement, conformément à la règle 125 (A), Général, et (B), Remboursements involontaires, à tout moment avant de recevoir une réservation confirmée.

**Services comparables**

- (5) Dans la mesure du possible, l'arrangement de voyage alternatif doit offrir des services comparables à ceux du billet d'origine, y compris le transporteur doit faire tous les efforts raisonnables pour maintenir des sièges accessibles et tout autre aménagement lié à l'accessibilité pour les personnes handicapées.

**Remboursement des prestations supplémentaires**

- (6) Le transporteur remboursera le coût de tout service supplémentaire acheté en rapport avec le billet d'origine du passager lorsque des dispositions de voyage alternatives lui seront proposées, si :
- (a) le passager n'a pas reçu ces services ; ou,
  - (b) le passager a payé ces services une deuxième fois.

**Méthode utilisée pour le remboursement**

- (7) Les remboursements en vertu de cette section seront effectués conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, seront versés à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire, et seront payés en utilisant la méthode utilisée pour le paiement initial, sauf si :
- a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur monétaire du billet original ou du service supplémentaire, ainsi que de la possibilité d'un remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial;
  - (b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas; et,
  - (c) la personne confirme, par écrit, que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial et que la personne a choisi de recevoir le remboursement sous une autre forme (par exemple, un crédit de voyage).

**Délai de remboursement**

- (8) Lorsqu'un remboursement doit être effectué en vertu de la présente règle, il sera effectué dans les 30 jours suivant la perturbation du vol.

**Règle 91 : Retard ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais nécessaire pour des raisons de sécurité****(A) Applicabilité**

- (1) Cette règle s'applique à tous les passagers, quel que soit le type de tarif avec lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
- (2) Cette règle s'applique à un transporteur lorsqu'un retard ou une annulation survient en raison d'une situation qui est sous le contrôle du transporteur et qui relève de son contrôle, mais qui est nécessaire pour des raisons de sécurité. La règle 91(F) ne s'applique que si le retard ou l'annulation est sous le contrôle du transporteur et n'est pas nécessaire pour des raisons de sécurité.

**(B) Généralités**

- (1) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire et selon les horaires prévus ; cependant, les horaires de vol ne sont pas garantis.
- (2) Les documents personnalisés, tels qu'un billet/itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont conformes à la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
- (3) Un retard ou une annulation directement imputable à un retard ou à une annulation antérieur(e) qui relève du contrôle du transporteur mais qui est nécessaire pour des raisons de sécurité, est considéré comme étant également sous le contrôle de ce transporteur mais nécessaire pour des raisons de sécurité, si ce transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation du vol antérieur.
- (4) Le passager qui tente de s'enregistrer après la date limite d'enregistrement du transporteur ou qui se présente à la zone d'embarquement après l'heure limite d'embarquement du transporteur, comme spécifié dans la règle 40(E), Délais d'enregistrement, ne sera pas pris en considération conformément à la règle 91 et verra sa réservation annulée comme spécifié dans la règle 105, Refus de transport.
- (5) Pour les itinéraires nationaux, quel que soit le traitement qui a pu être reçu, un passager peut invoquer des dispositions telles que celles énoncées dans Responsabilité nationale – Règle 120(B)(8), Responsabilité – transport national, retard de passager.

**(C) Communication avec les passagers – retard ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais nécessaire pour des raisons de sécurité**

- (1) Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la Règle 97, Communication d'informations – annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement.

**(D) Autres dispositions – retard ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous son contrôle, mais nécessaires pour des raisons de sécurité**

- (1) En cas de retard de trois heures ou plus, si le passager le souhaite, ou d'annulation de vol, le transporteur proposera les dispositions de voyage alternatives suivantes gratuitement pour garantir que chaque passager termine son itinéraire le plus rapidement possible :
  - (a) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible qui est exploité par le transporteur d'origine, ou par un transporteur avec lequel le transporteur d'origine a un accord commercial, et

qui voyage sur toute route aérienne raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager jusqu'à la destination indiquée sur le billet original du passager.

### **Remboursement**

- (2) Si les modalités de voyage alternatives proposées, conformément au point (1) ci-dessus, ne répondent pas aux besoins de voyage du passager, le transporteur :
- (a) dans le cas où le passager ne se trouve plus au point d'origine indiqué sur le billet original et que le voyage n'a plus d'utilité en raison du retard ou de l'annulation, rembourser le billet, conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, et fournir au passager, gratuitement, une réservation confirmée pour un vol vers ce point d'origine qui répond aux besoins de voyage du passager ; et
  - (b) dans tous les autres cas, rembourser la partie inutilisée du billet. Le montant du remboursement sera calculé conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires.

### **Services comparables**

- (3) Dans la mesure du possible, l'arrangement de voyage alternatif doit fournir des services comparables à ceux du billet d'origine, y compris le transporteur doit faire tous les efforts raisonnables pour maintenir des sièges accessibles et tout autre aménagement lié à l'accessibilité pour les personnes handicapées .

### **Remboursement des prestations supplémentaires**

- (4) Le transporteur remboursera le coût de tout service supplémentaire acheté en rapport avec le billet d'origine du passager lorsque des dispositions de voyage alternatives lui seront proposées, si :
- (a) le passager n'a pas reçu ces services ; ou
  - (b) le passager a payé ces services une deuxième fois.

### **Méthode utilisée pour le remboursement**

- (5) Les remboursements en vertu de cette section seront effectués conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires et seront versés à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire, et seront payés en utilisant la méthode utilisée pour le paiement initial, sauf si :
- a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur monétaire du billet original ou du service supplémentaire, ainsi que de la possibilité d'un remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial;
  - (b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas; et,
  - (c) la personne confirme, par écrit, que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial et que la personne a choisi de recevoir le remboursement sous une autre forme (par exemple, un crédit de voyage).

### **Délai de remboursement**

- (6) Lorsqu'un remboursement doit être effectué en vertu de la présente règle, il sera effectué dans les 30 jours suivant la perturbation du vol.

**(E) Normes de traitement - retard ou annulation - sous le contrôle du transporteur et sous son contrôle mais requises pour des raisons de sécurité**

- (1) Si le passager a été informé du retard ou de l'annulation moins de 12 heures avant l'heure de départ indiquée sur son billet initial et qu'il a attendu deux heures après l'heure de départ indiquée sur son billet initial, le transporteur doit fournir gratuitement au passager les soins suivants :
  - (a) de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable, compte tenu de la durée de l'attente, de l'heure de la journée et de l'emplacement du passager ; et
  - (b) accès à un moyen de communication.

**Hébergement**

- (2) Si le passager a été informé du retard ou de l'annulation moins de 12 heures avant l'heure de départ indiquée sur son billet initial et si le transporteur prévoit que le passager devra attendre une nuit pour son vol initial ou pour un vol réservé dans le cadre d'arrangements de voyage alternatifs, le transporteur doit offrir gratuitement un hôtel ou un autre hébergement comparable raisonnable par rapport à la localisation du passager, ainsi que le transport jusqu'à l'hôtel ou autre hébergement et retour à l'aéroport.

**Refuser ou limiter le traitement**

- (3) Le transporteur peut limiter ou refuser de fournir un niveau de traitement visé aux paragraphes (1) et (2) ci-dessus si la fourniture de ce traitement retarderait davantage le passager.

**(F) Indemnisation - retard ou annulation - sous le contrôle du transporteur et non nécessaire pour des raisons de sécurité**

- (1) Une indemnisation pour désagrément n'est payable que lorsque le retard ou l'annulation est imputable au transporteur et n'est pas nécessaire pour des raisons de sécurité.
- (2) Si un passager est informé 14 jours ou moins avant l'heure de départ indiquée sur son billet d'origine que l'arrivée de son vol à la destination indiquée sur son billet sera retardée, le transporteur versera l'indemnisation minimale pour les inconvénients comme suit :
  - (a) 125 \$, si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de trois heures ou plus, mais de moins de six heures,
  - (b) 250 \$, si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures, ou
  - (c) 500 \$ si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de neuf heures ou plus.

**Indemnisation en cas de remboursement**

- (3) Si le billet du passager est remboursé conformément au point (D)(2), le transporteur versera une indemnisation minimale de :
  - (a) dans le cas d'un APPR de petit transporteur, 125 \$.

**Date limite pour déposer la demande**

- (4) Pour recevoir l'indemnisation minimale visée aux paragraphes (2) ou (3) ci-dessus, un passager doit déposer une demande d'indemnisation auprès du transporteur avant le premier anniversaire du jour où le retard ou l'annulation du vol s'est produit.

**Date limite pour répondre**

- (5) Le transporteur fournira, dans les 30 jours suivant la date de réception de la demande, l'indemnisation ou une explication des raisons pour lesquelles l'indemnisation n'est pas payable.

**Indemnisation pour désagrément**

- (6) Si le transporteur est tenu par ce tarif de verser une indemnisation à un passager, il la proposera sous forme d'argent (c'est-à-dire en espèces, par chèque ou par virement bancaire). Cependant, l'indemnisation peut être proposée sous une autre forme (par exemple, un crédit de voyage) si :
- (a) l'indemnisation sous l'autre forme a une valeur monétaire supérieure à la valeur monétaire minimale de l'indemnisation requise en vertu de l'APPR;
  - (b) le passager a été informé par écrit de la valeur monétaire de l'autre forme d'indemnisation ;
  - (c) l'autre forme de compensation n'expire pas ; et
  - (d) le passager confirme par écrit avoir été informé de son droit à recevoir une indemnisation monétaire et avoir choisi l'autre forme d'indemnisation.

**Règle 92 : Retard sur le tarmac****(A) Applicabilité**

- (1) Cette règle s'applique à tous les passagers subissant un retard sur le tarmac, quel que soit le type de tarif avec lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
- (2) Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer des dispositions telles que celles énoncées dans la règle 120(B)(8), Responsabilité – transport intérieur, retard de passager.

**(B) Généralités**

- (1) Les passagers qui ont subi ou subissent un retard sur le tarmac peuvent, selon les circonstances, également bénéficier d'un allègement en vertu de :
  - (a) Règle 90, Retard ou annulation - hors du contrôle du transporteur, ou
  - (b) Règle 91, Retard ou annulation - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais requis pour des raisons de sécurité.

**Assistance médicale d'urgence**

- (2) Si un passager a besoin d'une assistance médicale urgente alors que le vol est retardé sur le tarmac après la fermeture des portes de l'avion pour le décollage ou après l'atterrissage du vol, le transporteur facilitera l'accès à l'assistance médicale.

**Obligations en cas de retard sur le tarmac - normes de traitement**

- (3) Si un vol est retardé sur le tarmac après la fermeture des portes de l'avion pour le décollage ou après l'atterrissage, le transporteur fournira aux passagers le traitement suivant, gratuitement :
  - (a) si l'aéronef est équipé de toilettes, l'accès à ces toilettes en état de fonctionnement ;
  - (b) une ventilation et un refroidissement ou un chauffage adéquats de l'aéronef ;
  - (c) s'il est possible de communiquer avec des personnes à l'extérieur de l'aéronef, les moyens de le faire ; et
  - (d) nourriture et boisson, en quantité raisonnable, compte tenu de la durée du retard, de l'heure de la journée et de la localisation de l'aéroport.

**Communications et informations**

- (4) Une fois qu'il devient clair que l'avion subira un retard sur le tarmac, le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 97, Communication d'informations – annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement.

**(C) Obligations du transporteur en cas de retard sur le tarmac (plus de 3 heures) dans un aéroport au Canada****Débarquement des passagers**

- (1) Si un vol est retardé sur le tarmac d'un aéroport au Canada, le transporteur offrira aux passagers la possibilité de débarquer :

- (a) trois heures après la fermeture des portes de l'avion pour le décollage ; et
  - (b) trois heures après l'atterrissage du vol, ou à tout moment plus tôt si cela est possible.
- (2) **Exception** : Le transporteur n'est pas tenu de donner aux passagers la possibilité de débarquer conformément au paragraphe (1) (ci-dessus) si :
- (a) il est probable que le décollage aura lieu moins de trois heures et 45 minutes après la fermeture des portes de l'avion pour le décollage ou après l'atterrissage du vol, et,
  - (b) le transporteur est en mesure de continuer à fournir les normes de traitement visées au point (B)(3) (ci-dessus).
- (3) Si un passager choisit de débarquer conformément à la règle 92(C)(1) et qu'il ne parvient pas à se rendre facilement disponible pour un départ immédiat si cela se produit, le transporteur :
- (a) ne peut garantir que le passager puisse être réinstallé à bord de l'avion,
  - (b) traitera le passager, le cas échéant, conformément aux dispositions de la règle 90, Retard ou annulation - hors du contrôle du transporteur ou de la règle 91, Retard ou annulation - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais nécessaire pour des raisons de sécurité.

#### **Débarquement prioritaire**

- (4) Si le transporteur autorise le débarquement, il donnera, si cela est possible, aux passagers handicapés et à leur personne de soutien, à leur animal d'assistance ou à leur animal de soutien émotionnel, le cas échéant, la possibilité de quitter l'avion en premier.

#### **Exceptions**

- (5) La règle 92(C)(1) ne s'applique pas s'il n'est pas possible de donner aux passagers la possibilité de débarquer, notamment si cela n'est pas possible pour des raisons liées à la sécurité et à la sûreté ou au contrôle du trafic aérien ou douanier.

### **Règle 95 : Refus d'embarquement - hors du contrôle du transporteur**

#### **(A) Applicabilité**

- (1) Cette règle s'applique à tous les passagers, quel que soit le type de tarif avec lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
- (2) Cette règle s'applique à un transporteur lorsque l'embarquement est refusé en raison de situations indépendantes de sa volonté. Voir la règle 95(C) pour les situations indépendantes de la volonté du transporteur.
- (3) Cette règle ne s'applique pas en cas de refus de transporter un passager pour des raisons de santé, de sécurité ou de sûreté, ou lorsque le passager n'a pas respecté les règles ou les instructions du transporteur, possède des documents de voyage inappropriés ou n'a pas respecté les délais d'enregistrement. Pour connaître les politiques du transporteur à cet égard, reportez-vous à la règle 105, Refus de transport.

#### **(B) Généralités**

- (1) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire et selon les horaires prévus ; cependant, les horaires de vol ne sont pas garantis.

- (2) Les documents personnalisés, tels qu'un billet/itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont conformes à la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
- (3) Le passager titulaire d'une réservation confirmée doit se présenter au transport conformément au présent tarif après avoir pleinement respecté les exigences applicables du transporteur en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement dans les délais fixés par la règle 40.
- (4) Le passager qui tente de s'enregistrer après la date limite d'enregistrement du transporteur ou qui se présente à la zone d'embarquement après l'heure limite d'embarquement du transporteur, comme spécifié dans la règle 40(E), Délais d'enregistrement, ne sera pas pris en considération conformément à la règle 95 et verra sa réservation annulée comme spécifié dans la règle 105, Refus de transport.
- (5) Un refus d'embarquement directement imputable à un retard ou à une annulation antérieurs dus à des situations indépendantes de la volonté du transporteur est considéré comme étant également dû à des situations indépendantes de la volonté de ce transporteur si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation du vol antérieur.
- (6) Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer des dispositions telles que celles énoncées dans la règle 120(B)(8), Responsabilité – transport intérieur, retard de passager.

**(C) Situations indépendantes de la volonté du transporteur**

- (1) Les situations indépendantes de la volonté du transporteur comprennent, sans toutefois s'y limiter, les suivantes :
  - (a) guerre ou instabilité politique ;
  - (b) actes illégaux ou sabotages ;
  - (c) des conditions météorologiques ou des catastrophes naturelles rendant impossible l'exploitation sûre de l'aéronef ;
  - (d) instructions du contrôle aérien ;
  - (e) un NOTAM (Avis aux aviateurs) tel que défini au paragraphe 101.01(1) de le *Règlement de l'aviation canadien* ;
  - (f) une menace pour la sécurité ;
  - (g) problèmes d'exploitation des aéroports;
  - (h) une urgence médicale;
  - (i) une collision avec la faune sauvage;
  - (j) une interruption de travail au sein du transporteur ou chez un fournisseur de services essentiels, comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;
  - (k) un défaut de fabrication d'un aéronef qui réduit la sécurité des passagers et qui a été identifié par le fabricant de l'aéronef concerné ou par une autorité compétente ; et
  - (l) un ordre ou une instruction d'un fonctionnaire d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'une personne responsable de la sécurité de l'aéroport.

**(D) Communication avec les passagers - refus d'embarquement - hors du contrôle du transporteur**

- (1) Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 97, Communication d'informations - annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement.

**(E) Dispositions alternatives - refus d'embarquement indépendant de la volonté du transporteur**

- (1) En cas de refus d'embarquement en raison de situations indépendantes de la volonté du transporteur, celui-ci proposera d'autres modalités de voyage, gratuitement, afin de garantir que les passagers terminent leur itinéraire le plus rapidement possible :
  - (a) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible qui est exploité par le transporteur d'origine, ou un transporteur avec lequel le transporteur d'origine a un accord commercial, et qui voyage sur toute route aérienne raisonnable depuis le même aéroport jusqu'à la destination indiquée sur le billet d'origine du passager.

**Services comparables**

- (2) Dans la mesure du possible, l'arrangement de voyage alternatif doit offrir des services comparables à ceux du billet d'origine, y compris le transporteur doit faire tous les efforts raisonnables pour maintenir des sièges accessibles et tout autre aménagement lié à l'accessibilité pour les personnes handicapées.

**Remboursement des prestations supplémentaires**

- (3) Le transporteur remboursera le coût de tout service supplémentaire acheté en rapport avec le billet d'origine du passager lorsque des dispositions de voyage alternatives lui seront proposées, si :
  - (a) le passager n'a pas reçu ces services ; ou,
  - (b) le passager a payé ces services une deuxième fois.

**Méthode utilisée pour le remboursement**

- (4) Les remboursements en vertu de cette section seront effectués conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, seront versés à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire, et seront payés en utilisant la méthode utilisée pour le paiement initial, sauf si :
  - a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur monétaire du billet original ou du service supplémentaire, ainsi que de la possibilité d'un remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial;
  - (b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas; et,
  - (c) la personne confirme, par écrit, que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial et que la personne a choisi de recevoir le remboursement sous une autre forme (par exemple, un crédit de voyage).

**Délai de remboursement**

- (5) Lorsqu'un remboursement doit être effectué en vertu de la présente règle, il sera effectué dans les 30 jours suivant la perturbation du vol.

**Remboursements**

- (6) Le transporteur n'offre pas de remboursement pour les portions non utilisées des billets si les passagers se voient refuser l'embarquement en raison de circonstances indépendantes de la volonté du transporteur.



**Règle 96 : Refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais nécessaire pour des raisons de sécurité****(A) Applicabilité**

- (1) Cette règle s'applique à tous les passagers, quel que soit le type de tarif avec lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
- (2) La présente règle s'applique à un transporteur lorsqu'un refus d'embarquement est dû à une situation qui est sous le contrôle du transporteur et qui relève de son contrôle, mais qui est nécessaire pour des raisons de sécurité. (G) ne s'applique que si le refus d'embarquement est sous le contrôle du transporteur et n'est pas nécessaire pour des raisons de sécurité.
- (3) Cette règle ne s'applique pas en cas de refus de transporter un passager pour des raisons de santé, de sécurité ou de sûreté, ou lorsque le passager n'a pas respecté les règles ou les instructions du transporteur, possède des documents de voyage inappropriés ou n'a pas respecté les délais d'enregistrement ou les heures limites d'accès à la porte d'embarquement. Voir la règle 105, Refus de transport pour connaître les politiques du transporteur à cet égard.

**(B) Généralités**

- (1) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire et selon les horaires prévus ; cependant, les horaires de vol ne sont pas garantis.
- (2) Les documents personnalisés, tels qu'un billet/itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont conformes à la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
- (3) Le passager titulaire d'une réservation confirmée doit se présenter au transport conformément au présent tarif après avoir pleinement respecté les exigences applicables du transporteur en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement dans les délais fixés par la règle 40.
- (4) Un refus d'embarquement directement attribuable à un retard ou à une annulation antérieurs qui sont du ressort de ce transporteur mais qui sont nécessaires pour des raisons de sécurité, est considéré comme étant également du ressort de ce transporteur mais nécessaire pour des raisons de sécurité si ce transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation du vol antérieur.
- (5) Le passager qui tente de s'enregistrer après la date limite d'enregistrement du transporteur ou qui se présente à la zone d'embarquement après l'heure limite d'embarquement du transporteur, comme spécifié dans la règle 40(E), Délais d'enregistrement, ne sera pas pris en considération conformément à la règle 96 et verra sa réservation annulée comme spécifié dans la règle 105, Refus de transport.
- (6) Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'ils ont pu recevoir, un passager peut invoquer des dispositions telles que celles énoncées dans la règle 120(B)(8), Responsabilité – transport intérieur, retard de passager.

**(C) Refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire pour des raisons de sécurité – demande de volontaires**

- (1) En cas de refus d'embarquement imputable au transporteur et à ses propres moyens mais nécessaire pour des raisons de sécurité, le transporteur ne refusera pas l'embarquement à un passager à moins d'avoir demandé à tous les passagers s'ils sont disposés à céder leur siège. À ce titre, le transporteur fera une

annonce et demandera à des volontaires de céder leur siège parmi les passagers confirmés. Dans le même temps, le transporteur annoncera le type d'avantages auxquels les passagers auront droit s'ils cèdent volontairement leur siège. Le transporteur informera tout passager qui exprime son intérêt à céder son siège du montant de l'indemnisation qu'il pourrait recevoir en vertu du point (G)(1) en cas de refus d'embarquement.

- (2) Les tentatives de recherche de bénévoles peuvent avoir lieu dans les zones d'enregistrement ou d'embarquement. Le transporteur peut également rechercher des bénévoles avant l'arrivée du passager à l'aéroport. Le transporteur continuera de faire cette demande aux passagers jusqu'à ce qu'il obtienne suffisamment de bénévoles pour éviter un refus d'embarquement ou jusqu'à ce qu'il détermine qu'il ne dispose pas, malgré tous ses efforts, d'un nombre suffisant de bénévoles.
- (3) Si le transporteur offre un avantage en échange de la renonciation volontaire à son siège conformément au point (1) (ci-dessus) et que le passager accepte l'offre, ou s'ils négocient un avantage acceptable pour les deux parties, le transporteur fournira au passager une confirmation écrite de cet avantage avant le départ du vol. Un passager qui renonce volontairement à son siège n'est pas considéré comme un passager ayant fait l'objet d'un refus d'embarquement de la part du transporteur et, en tant que tel, n'a pas droit à une indemnisation conformément au point (G).

#### **Passager à bord d'un avion**

- (4) Le transporteur ne refusera pas l'embarquement à un passager déjà à bord de l'avion, sauf si le refus d'embarquement est nécessaire pour des raisons de sécurité. Toutefois, les passagers peuvent toujours choisir de renoncer volontairement à leur siège s'ils sont déjà à bord de l'avion en échange d'avantages convenus avec le transporteur.

#### **Priorité à l'embarquement**

- (5) Si le refus d'embarquement est nécessaire, le transporteur accordera la priorité d'embarquement aux passagers dans l'ordre suivant :
  - (a) un mineur non accompagné ;
  - (b) une personne handicapée et sa personne de soutien, son chien d'assistance ou autre animal d'assistance, ou son animal de soutien émotionnel, le cas échéant ;
  - (c) un passager qui voyage avec des membres de sa famille ;
  - (d) un passager qui s'est vu refuser l'embarquement avec le même billet ;
  - (e) tous les autres passagers ayant des réservations confirmées et munies de billets, dans l'ordre dans lequel ils se sont présentés à l'enregistrement.

#### **(D) Communication avec les passagers – refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous son contrôle, mais nécessaire pour des raisons de sécurité**

- (1) Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 97, Communication d'informations – annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement.

#### **(E) Dispositions alternatives – refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous son contrôle, mais nécessaires pour des raisons de sécurité**

- (1) En cas de refus d'embarquement pour des raisons de sécurité ou pour des raisons de contrôle du transporteur, le transporteur fournira gratuitement à chaque passager les dispositions de voyage alternatives suivantes : pour garantir que le passager termine son itinéraire dès que possible :

- (a) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible qui est exploité par le transporteur d'origine, ou par un transporteur avec lequel le transporteur d'origine a un accord commercial, et qui voyage sur toute route aérienne raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager jusqu'à la destination indiquée sur le billet original du passager.

**Remboursement**

- (2) Si les autres modalités de voyage proposées conformément au point (F)(1) ne répondent pas aux besoins de voyage du passager, le transporteur
  - (a) dans le cas où le passager ne se trouve plus au point d'origine indiqué sur le billet original et que le voyage n'a plus d'utilité en raison d'un refus d'embarquement, rembourser le billet, conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, et fournir au passager, gratuitement, une réservation confirmée pour un vol vers ce point d'origine qui répond aux besoins de voyage du passager ; et
  - (b) dans le cas contraire, rembourser la partie non utilisée du billet. Le montant du remboursement sera calculé conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires.

**Services comparables**

- (3) Dans la mesure du possible, l'arrangement de voyage alternatif doit offrir des services comparables à ceux du billet d'origine, y compris le transporteur doit faire tous les efforts raisonnables pour maintenir des sièges accessibles et tout autre aménagement lié à l'accessibilité pour les personnes handicapées.

**Remboursement des prestations supplémentaires**

- (4) Le transporteur remboursera le coût de tout service supplémentaire acheté en rapport avec le billet d'origine du passager lorsque des dispositions de voyage alternatives lui seront proposées, si :
  - (a) le passager n'a pas reçu ces services sur le vol alternatif ; ou
  - (b) le passager a payé ces services une deuxième fois.

**Méthode utilisée pour le remboursement**

- (5) Les remboursements en vertu de cette section seront effectués conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires et seront versés à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire, et seront payés en utilisant la méthode utilisée pour le paiement initial, sauf si :
  - a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur monétaire du billet original ou du service supplémentaire, ainsi que de la possibilité d'un remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial;
  - (b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas; et,
  - (c) la personne confirme, par écrit, que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial et que la personne a choisi de recevoir le remboursement sous une autre forme (par exemple, un crédit de voyage).

**Délai de remboursement**

- (6) Lorsqu'un remboursement doit être effectué en vertu de la présente règle, il sera effectué dans les 30 jours suivant la perturbation du vol.

**(F) Normes de traitement – refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous son contrôle, mais requises pour des raisons de sécurité**

- (1) Avant qu'un passager n'embarque sur le vol réservé comme arrangement de voyage alternatif conformément au point (E)(1), le transporteur lui fournira gratuitement le traitement suivant :
- (a) de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable, compte tenu de la durée de l'attente, de l'heure de la journée et de l'emplacement du passager ; et
  - (b) accès à un moyen de communication.

**Hébergement**

- (2) Si le transporteur prévoit que le passager devra attendre la nuit pour un vol réservé dans le cadre d'arrangements de voyage alternatifs, le transporteur aérien doit offrir gratuitement un hôtel ou un autre hébergement comparable raisonnable par rapport à l'emplacement du passager ainsi que le transport vers l'hôtel ou un autre hébergement et retour à l'aéroport.

**Refuser ou limiter le traitement**

- (3) Le transporteur peut limiter ou refuser de fournir un niveau de traitement visé aux (1) et (2) ci-dessus, si la fourniture de ce traitement retarderait davantage le passager.

**(G) Indemnisation – refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et non requis pour des raisons de sécurité**

- (1) L'indemnisation n'est payable que lorsque le refus d'embarquement est du ressort du transporteur et n'est pas nécessaire pour des raisons de sécurité.

**Indemnisation pour refus d'embarquement**

- (2) Si un refus d'embarquement relevant du contrôle du transporteur se produit, le transporteur versera l'indemnisation suivante pour la gêne occasionnée au passager concerné :
- (a) 900 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de moins de six heures;
  - (b) 1 800 \$, si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures; et
  - (c) 2 400 \$, si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de neuf heures ou plus.

**Paieiment**

- (3) Le transporteur versera l'indemnisation au passager dès que cela sera opérationnellement possible, mais au plus tard 48 heures après le refus d'embarquement.

**Heure d'arrivée estimée**

- (4) Si l'indemnisation est versée avant l'arrivée du vol réservé dans le cadre d'arrangements de voyage alternatifs effectués conformément au point (E)(1) ci-dessus, à la destination indiquée sur leur billet, cette indemnisation sera basée sur l'heure d'arrivée prévue du vol.

**Confirmation écrite**

- (5) S'il n'est pas possible de verser l'indemnisation avant l'heure d'embarquement du vol réservé dans le cadre des dispositions de voyage alternatives prises conformément au point (E)(1) ci-dessus, le transporteur fournira au passager une confirmation écrite du montant de l'indemnisation due.

**Ajustement**

- (6) Si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur son billet d'origine est postérieure à l'heure à laquelle il était prévu d'arriver lorsque l'indemnisation a été payée ou confirmée par écrit et que le montant payé ou confirmé ne reflète plus le montant dû conformément au (2), le transporteur ajustera le montant de l'indemnisation.

**Indemnisation pour désagrément**

- (7) Si le transporteur est tenu, en vertu du paragraphe (2) ci-dessus, de verser une indemnisation pour un refus d'embarquement à un passager, le transporteur la proposera sous forme d'argent (c'est-à-dire en espèces, par chèque ou par virement bancaire). Toutefois, l'indemnisation peut être offerte sous une autre forme (par exemple un crédit de voyage) si :
- (a) l'indemnisation sous l'autre forme a une valeur monétaire supérieure à la valeur monétaire minimale de l'indemnisation requise en vertu de l'APPR.
  - (b) le passager a été informé par écrit de la valeur monétaire de l'autre forme d'indemnisation ;
  - (c) l'autre forme de compensation n'expire pas ; et
  - (d) le passager confirme par écrit avoir été informé de son droit à recevoir une indemnisation monétaire et avoir choisi l'autre forme d'indemnisation .

**Règle 97 : Communication d'informations - annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement****(A) Généralités**

- (1) Dans les cas où l'une des conditions suivantes s'applique :
- (a) Règle 90, Retard ou annulation - hors du contrôle du transporteur,
  - (b) Règle 91, Retard ou annulation - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais nécessaire pour des raisons de sécurité,
  - (c) Règle 92, Retard sur le tarmac,
  - (d) Règle 95, Refus d'embarquement - hors du contrôle du transporteur, ou
  - (e) Règle 96, Refus d'embarquement - sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais requis pour des raisons de sécurité,

Conformément aux dispositions de l'APPR, le transporteur fournira les informations suivantes aux passagers concernés :

- (i) la raison du retard, de l'annulation ou du refus d'embarquement ;
  - (ii) l'indemnisation à laquelle le passager peut avoir droit pour le désagrément occasionné ;
  - (iii) le niveau de traitement des passagers, le cas échéant ; et
  - (iv) les recours disponibles contre le transporteur, y compris leur recours auprès de l'Agence.
- (2) En cas de retard, le transporteur communiquera des mises à jour sur le statut toutes les 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ pour le vol soit fixée ou que d'autres dispositions de voyage aient été prises pour le passager concerné.
- (3) Le transporteur communiquera de nouvelles informations aux passagers dès que possible.
- (4) Les informations visées au paragraphe (1) ci-dessus seront fournies au moyen d'annonces sonores. Des annonces visuelles seront fournies sur demande.
- (5) Les informations visées au paragraphe (1) ci-dessus seront également fournies au passager en utilisant le moyen de communication disponible que le passager a indiqué préférer, y compris un moyen compatible avec les technologies adaptatives destinées à aider les personnes handicapées.

**Règle 98 : Irrégularités d'horaire****(A) Applicabilité**

- (1) Cette règle s'applique à tous les passagers, quel que soit le type de tarif avec lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
- (2) Cette règle s'applique aux irrégularités d'horaire qui peuvent avoir un impact sur les opérations.

**(B) Généralités**

- (1) Les irrégularités programmées peuvent inclure :
  - (a) Modifications d'équipement pouvant augmenter ou diminuer la capacité d'un vol ;
  - (b) Changement d'itinéraire, ou ajout ou suppression d'un arrêt ;
  - (c) Modifications d'horaire lorsque les horaires de vol ont été modifiés pour une heure plus tôt ou plus tard, mais ne sont pas compris dans les délais APPR ; et
  - (d) Problèmes de transport terrestre et de transfert indépendants de la volonté du transporteur (voir la règle 85).
- (2) Dans les cas où des irrégularités programmées pourraient survenir, les règles suivantes s'appliqueront :
  - (f) Règle 90, Retard ou annulation – hors du contrôle du transporteur,
  - (g) Règle 91, Retard ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais nécessaire pour des raisons de sécurité,
  - (h) Règle 92, Retard sur le tarmac,
  - (i) Règle 95, Refus d'embarquement – hors du contrôle du transporteur, ou
  - (j) Règle 96, Refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais requis pour des raisons de sécurité,

Conformément aux dispositions de l'APPR, le transporteur fournira les informations suivantes aux passagers concernés :

- (v) la raison du retard, de l'annulation ou du refus d'embarquement ;
  - (vi) l'indemnisation à laquelle le passager peut avoir droit pour le désagrément occasionné ;
  - (vii) le niveau de traitement des passagers, le cas échéant ; et
  - (viii) les recours disponibles contre le transporteur, y compris leur recours auprès de l'Agence.
- (3) Le transporteur communiquera dès que possible aux passagers de nouvelles informations concernant toute irrégularité programmée.
  - (4) Les informations visées au paragraphe (3) ci-dessus seront fournies au moyen d'annonces sonores. Des annonces visuelles seront fournies sur demande.

- 
- (5) Les informations visées au paragraphe ( 3) ci-dessus seront également fournies au passager en utilisant le moyen de communication disponible que le passager a indiqué préférer, y compris un moyen compatible avec les technologies adaptatives destinées à aider les personnes handicapées.

## Règle 10 5 : Refus de transport

### Définitions

- (1) Aux fins de la règle 105 :

« **Force majeure** » désigne toute circonstance imprévisible indépendante de la volonté du transporteur, dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les précautions nécessaires avaient été prises, y compris, mais sans s'y limiter, les conditions météorologiques et géologiques, les cas de force majeure, les pandémies, les grèves, les émeutes, les troubles civils, les embargos, les guerres, les hostilités, les perturbations, les conditions internationales instables, la pénurie de carburant ou d'installations, ou les conflits du travail, qu'ils soient réels, menacés ou signalés.

### (A) Applicabilité

- (1) Le refus de transporter un passager ne se produit que dans les situations où le transporteur exploite un vol sur lequel le passager avait une réservation confirmée, mais ce passager spécifique n'est pas autorisé à poursuivre son voyage sur ce vol pour l'une des raisons précisées dans les paragraphes ci-dessous. Le refus de transporter peut se produire au début de tout voyage ou pendant que le passager est en route vers sa destination.
- (2) Le retard de vol, l'annulation de vol et le refus d'embarquement ne constituent pas une situation de refus de transport.

### (B) Refus de transport - expulsion du passager

- (1) Le transporteur refusera de transporter ou expulsera tout passager à tout moment, pour l'une des raisons suivantes :

#### (a) Demandes et réglementations gouvernementales et force majeure

Chaque fois qu'il est nécessaire ou conseillé de :

- (i) se conformer à toute réglementation gouvernementale ;
- (ii) se conformer à toute demande gouvernementale de transport d'urgence ; ou,
- (iii) adresse force majeure.

**(b) Fouille de passagers et de biens**

Lorsque le passager refuse de se soumettre à une fouille de sa personne ou de ses biens à la recherche d'explosifs ou d'armes ou d'articles dissimulés, prohibés, mortels ou dangereux.

**(c) Preuve d'identité/âge**

Lorsque le passager refuse une demande de présentation d'une pièce d'identité émise par le gouvernement pour prouver son identité.

- (i) **Applicable uniquement aux voyages au Canada : Remarque :** Le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en l'examinant, et en particulier son visage entier, pour déterminer s'il semble avoir 18 ans ou plus.

Le transporteur est également tenu de contrôler chaque passager qui semble avoir 18 ans ou plus en comparant le passager, et en particulier son visage entier, à une pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement indiquant le nom, la date de naissance et le sexe du passager ; ou à deux pièces d'identité (sans photo) émises par le gouvernement dont au moins une indique le nom, la date de naissance et le sexe du passager.

- (ii) **Applicable uniquement aux voyages en provenance du Canada : Remarque :** Le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en l'examinant, et en particulier son visage entier, pour déterminer s'il semble avoir 18 ans ou plus.

Le transporteur est également tenu de contrôler chaque passager qui semble avoir 18 ans ou plus en comparant le passager, et en particulier son visage entier, à une pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement indiquant le nom, la date de naissance et le sexe du passager.

**(d) Non-respect des règles et réglementations du transporteur**

Lorsque le passager ne se conforme pas ou refuse de se conformer aux règles et règlements du transporteur tels qu'énoncés dans ce tarif.

**(e) État du passager**

- (i) Lorsque les actions ou inactions du passager **PROUVENT** au transporteur que son état mental, intellectuel ou physique est tel qu'il le rend incapable de prendre soin de lui-même sans assistance ni traitement médical en cours de route, sauf si :

(A) le passager est accompagné d'une personne de soutien qui sera chargée de répondre à ses besoins pendant le voyage, comme l'aider à manger, à utiliser les toilettes ou à administrer des médicaments, ce qui dépasse la gamme des services normalement offerts par le transporteur ; et,

(B) le passager se conforme aux exigences de la règle 69(B), Acceptation au transport ; de la règle 70(B), Acceptation au transport ; ou de la règle 71(B), Acceptation au transport.

**Exception :** Le transporteur acceptera la détermination faite par ou au nom d'une personne handicapée quant à son autonomie, sauf lorsque l'acceptation de la personne pourrait compromettre la sécurité, la santé publique ou la sûreté publique conformément à la règle 69(B), Acceptation pour le transport ; à la règle 70(B), Acceptation pour le transport ; ou à la règle 71(B), Acceptation pour le transport.

**Remarque :** Si le passager est accompagné d'une personne de soutien et que le transport lui est refusé, la personne de soutien se verra également refuser le transport et les deux seront expulsées de l'avion ensemble.

- (ii) Lorsque le passager est atteint d'une maladie contagieuse.
- (iii) Lorsque le passager dégage une odeur désagréable.

#### **Autorisation médicale**

- (iv) Lorsque le transporteur détermine, de bonne foi et en faisant preuve d'un pouvoir d'appréciation raisonnable, que l'état de santé ou physique d'un passager comporte un danger ou un risque inhabituel pour lui-même ou pour d'autres personnes (y compris, dans le cas des femmes enceintes, des enfants à naître) ou pour leurs biens, il peut exiger du passager qu'il fournisse un certificat médical qui pourra ensuite être évalué par le médecin du transporteur comme condition d'acceptation du passager pour un voyage ultérieur. Le transporteur peut refuser le transport à la personne présentant un tel danger ou risque.

**Remarque :** Passagères enceintes :

- (A) Une future maman dont la grossesse ne présente aucune complication peut voyager sur les vols du transporteur jusqu'à la 36<sup>e</sup> semaine de grossesse ou jusqu'à quatre semaines avant la date prévue de l'accouchement sans certificat médical.
- (B) Une femme enceinte qui est dans la 36<sup>e</sup> semaine de grossesse ou au-delà doit présenter un certificat médical daté de moins de 72 heures avant l'heure prévue de départ. Le certificat doit attester que le médecin a examiné la patiente et l'a jugée physiquement apte à voyager par avion et le certificat doit indiquer la date prévue de l'accouchement.

#### **(f) Défaut de fournir une escorte appropriée**

Lorsque le passager a besoin d'une escorte en raison d'un problème de santé mentale et qu'il est pris en charge par un établissement psychiatrique ou sous la garde des forces de l'ordre ou d'une autre autorité responsable et que les dispositions nécessaires n'ont pas été prises avec le transporteur avant le départ du vol.

Toutefois, le transporteur acceptera les passagers accompagnés dans les conditions suivantes lorsque le passager souffre d'un problème de santé mentale et est pris en charge par un établissement psychiatrique ou sous la garde des forces de l'ordre ou d'une autre autorité responsable :

- (i) L'autorité médicale fournit l'assurance, par écrit, qu'une personne escortée souffrant d'un problème de santé mentale peut être transportée en toute sécurité.
- (ii) Un seul passager accompagné sera autorisé à bord d'un vol, à moins que le personnel médical du transporteur ne détermine qu'il est possible d'en accueillir davantage.
- (iii) La demande de transport doit être effectuée au moins 48 heures avant le départ prévu.
- (iv) L'acceptation s'applique uniquement aux transports sur les vols commercialisés et opérés par Chrono Aviation.
- (v) L'accompagnateur doit accompagner le passager escorté à tout moment .

- (vi) Les passagers placés sous la garde des forces de l'ordre ou d'une autre autorité responsable doivent être menottés.

**(C) Comportement du passager – refus de transport – comportement interdit et sanctions**

**(1) Conduite interdite**

Sans restreindre la généralité des dispositions précédentes, les comportements suivants constituent une conduite interdite lorsqu'il peut être nécessaire, à la discrétion raisonnable du transporteur, de prendre des mesures pour assurer le confort physique ou la sécurité de la personne, des autres passagers et des employés du transporteur ; la sécurité de l'aéronef ; la performance sans entrave des membres de l'équipage dans leurs tâches à bord de l'aéronef ; ou des opérations de vol sûres et adéquates :

- (a) La personne, selon le jugement raisonnable d'un employé responsable du transporteur, est sous l'influence de l'alcool ou de drogues (à l'exception d'un patient sous soins médicaux).
- (b) La conduite ou l'état de la personne est ou a été connu comme étant abusif, offensant, menaçant, intimidant, violent ou autrement désordonné et, selon le jugement raisonnable d'un employé responsable du transporteur, il existe une possibilité que la personne perturbe ou porte gravement atteinte au confort physique ou à la sécurité des autres passagers ou des employés du transporteur, interfère avec un membre d'équipage dans l'exercice de ses fonctions ou compromette autrement des opérations de vol sûres et adéquates.
- (c) La conduite de la personne implique un danger ou un risque pour elle-même ou pour d'autres personnes (y compris les voyages impliquant des passagères enceintes ou des enfants à naître) ou pour les biens.
- (d) La personne ne respecte pas les instructions de l'équipage de l'avion, y compris les instructions de cesser toute conduite interdite.
- (e) La personne ne peut pas ou ne veut pas s'asseoir à son siège assigné avec la ceinture de sécurité attachée.
- (f) La personne fume ou tente de fumer dans l'avion.
- (g) La personne utilise ou continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou un autre appareil électronique à bord de l'aéronef après avoir été avisée de cesser une telle utilisation par un membre de l'équipage.
- (h) La personne est pieds nus.
- (i) La personne est habillée de manière inappropriée.
- (j) La personne possède un article prohibé ou une ou plusieurs armes dissimulées ou non dissimulées. Cependant, le transporteur transportera des membres des forces de l'ordre ou des forces armées qui répondent aux qualifications et aux conditions établies par la réglementation gouvernementale.
- (k) La personne a résisté ou peut raisonnablement être considérée comme capable de résister aux escortes.

**(2) Réponse du transporteur à une conduite interdite**

Lorsque, dans l'exercice de son pouvoir discrétionnaire raisonnable, le transporteur décide que le passager s'est livré à une conduite interdite décrite ci-dessus, il peut imposer toute combinaison des sanctions suivantes :

- (a) Retrait du passager à tout moment.
- (b) **Probation** : À tout moment, le transporteur peut stipuler que le passager doit respecter certaines conditions probatoires, comme ne pas adopter de conduite interdite, afin de pouvoir assurer le transport du passager. Ces conditions probatoires peuvent être imposées pour toute durée qui, dans l'exercice du pouvoir discrétionnaire raisonnable du transporteur, est nécessaire pour garantir que le passager continue d'éviter toute conduite interdite.
- (c) **Refus de transporter le passager** : La durée de ce refus de transport peut aller d'un refus ponctuel à une période plus longue déterminée à la discrétion raisonnable du transporteur à la lumière des circonstances. Ce refus sera valable pour une période adaptée à la nature de la conduite interdite et jusqu'à ce que le transporteur soit convaincu que le passager ne constitue plus une menace pour la sécurité des autres passagers, de l'équipage ou de l'aéronef, ni pour le confort des autres passagers ou de l'équipage, ni pour l'exécution sans entrave des tâches des membres de l'équipage à bord de l'aéronef, ni pour la sécurité et l'adéquation des opérations de vol.
- (d) Les comportements suivants entraîneront automatiquement un refus de transport :
  - (i) La personne continue d'interférer avec l'exécution des tâches d'un membre d'équipage malgré les avertissements verbaux de l'équipage lui demandant de cesser un tel comportement.
  - (ii) La personne blesse un membre de l'équipage ou un autre passager ou soumet un membre de l'équipage ou un autre passager à une menace crédible de blessure.
  - (iii) La personne affiche un comportement qui nécessite un atterrissage imprévu et/ou l'utilisation de moyens de contention tels que des cravates et des menottes.
  - (iv) La personne réitère une conduite interdite après avoir reçu un avis de probation tel que mentionné au point (b) ci-dessus.

Ces recours sont sans préjudice des autres droits et recours du transporteur, à savoir celui de chercher à obtenir réparation de tout dommage résultant de la conduite interdite ou tel que prévu par ailleurs dans les tarifs du transporteur, y compris les recours prévus dans le programme de fidélisation du transporteur ou le dépôt d'accusations criminelles ou légales.

#### **(D) Recours du passager/limitation de responsabilité**

- (1) En cas de refus de transporter un passager sur un vol spécifique ou d'expulsion d'un passager en cours de route pour l'une quelconque des raisons précisées dans les paragraphes précédents, le transporteur remboursera la partie inutilisée du billet comme indiqué dans la règle 125.
- (2) Nonobstant le paragraphe (1) ci-dessus, les passagers auront droit à tous les autres droits supplémentaires dont ils peuvent bénéficier en vertu du présent tarif ou ailleurs ou à tous les droits légaux que les passagers internationaux peuvent avoir en vertu des conventions internationales (par exemple, la [Convention de Varsovie](#) ou la [Convention de Montréal](#)) et des traités connexes.
- (3) La personne à qui l'on refuse le transport pendant une certaine période ou à qui l'on remet un avis de mise à l'épreuve peut fournir au transporteur, par écrit, les raisons pour lesquelles elle estime qu'elle ne représente plus une menace pour la sécurité ou le confort des passagers ou de l'équipage, ou pour la sécurité de l'aéronef. Ce document peut être envoyé à l'adresse indiquée dans l'avis de refus de transport ou l'avis de mise à l'épreuve.

- 
- (4) Le transporteur répondra au passager dans un délai raisonnable en lui fournissant son évaluation quant à savoir s'il reste nécessaire de maintenir l'interdiction ou la période probatoire.

**Règle 1 15 : Billets****(A) Généralités**

- (1) Aucun billet ne sera émis et le transporteur ne transportera pas le passager à moins que celui-ci n'ait payé le tarif applicable ou n'ait respecté toutes les dispositions de crédit.
- (2) Avant l'embarquement, le passager doit présenter au transporteur la preuve qu'il dispose d'un billet valable pour le vol. Cette preuve doit prendre la forme d'un itinéraire/reçu, d'un numéro de réservation ou d'un numéro de dossier, ou d'une carte d'embarquement, et le passager doit fournir au transporteur une pièce d'identité pour avoir droit au transport. Le billet donnera au passager le droit au transport uniquement entre les points d'origine et de destination finale, et aux dates, heures et via l'itinéraire indiqués sur le billet.
- (3) Les coupons de vol seront honorés uniquement dans l'ordre dans lequel ils sont affichés sur le billet du passager et stockés dans la base de données du transporteur.
- (4) Le billet reste à tout moment la propriété du transporteur qui a émis le billet.
- (5) Le transporteur n'autorise pas le passager à détenir plus d'une réservation/billet confirmé sur le même vol de départ/origine et destination pour la même date de voyage.

**(B) Validité pour le transport**

- (1) **Généralités** : Une fois validé, le billet est valable pour le transport depuis l'aéroport de départ jusqu'à l'aéroport de destination finale, par l'itinéraire indiqué sur le billet, pour la classe de service applicable et est valable pour la période de temps mentionnée au point (2) ci-dessous. Le passager sera accepté pour le transport à la date et sur les segments de vol pour lesquels un siège a été réservé. Lorsque les segments de vol sont émis sur la base d'un « **billet ouvert** » (voir (G) ci-dessous), un siège ne sera réservé que lorsque le passager fera une demande de réservation auprès du transporteur. L'accord du transporteur pour accepter une demande de réservation est soumis à la disponibilité des places. Le lieu et la date d'émission sont alors indiqués sur le billet.
- (2) **Période de validité** : En règle générale, la période de validité du transport est d'un an à compter de la date de début du transport au point d'origine indiqué sur le billet original ou, si aucune partie du billet n'est utilisée, d'un an à compter de la date d'émission du billet original. Toutefois, certains tarifs peuvent avoir des périodes de validité différentes. Si tel est le cas, les règles spécifiques associées au tarif prévalent.
- (3) **Calcul de la validité du billet** : Lors du calcul de la validité du billet, c'est-à-dire des séjours minimum/maximum et de toute autre période calendaire indiquée sur le billet, le premier jour à compter sera le jour suivant la date à laquelle le transport a commencé ou à laquelle le billet a été émis.
- (4) **Expiration de la validité** : Les billets expirent à minuit le dernier jour de validité en fonction du lieu d'émission du billet.

**(C) Prolongation de la validité du billet**

- (1) **Opérations du transporteur** : Si un passager est empêché de voyager pendant la période de validité de son billet parce que le transporteur :
  - (a) annule le vol sur lequel le passager détient une place confirmée ;

- (b) omet un arrêt prévu, à condition qu'il s'agisse du lieu de départ, du lieu de destination finale ou du lieu d'escale du passager ;
- (c) ne parvient pas à effectuer un vol raisonnablement selon l'horaire prévu ;
- (d) fait manquer une correspondance au passager ;
- (e) remplace une classe de service différente ; ou
- (f) n'est pas en mesure de fournir un espace précédemment confirmé ;

Le transporteur prolongera, sans percevoir de supplément tarifaire, la validité du billet du passager jusqu'à ce que celui-ci puisse poursuivre son voyage sur le premier vol où des places sont disponibles. La validité ne peut être prolongée que jusqu'à 1 an.

- (2) **Raison médicale** : Si le passager ne peut pas commencer son voyage pour des raisons médicales, le transporteur prolongera la période de validité au-delà de la date d'expiration de la validité initiale pour une durée maximale de 6 mois. Un billet ne peut être prolongé qu'une seule fois et la prolongation doit être demandée dans les 30 jours précédant la date d'expiration de la validité du billet initial. La raison médicale doit être certifiée par écrit par un médecin spécifiant que le passager ne peut pas commencer son voyage avant l'expiration de son billet initial.

#### (D) Disposition de renonciation à la durée minimale/maximale de séjour

- (1) **En cas de décès d'un membre de la famille n'accompagnant pas le passager**

Si le passager titulaire d'un billet à tarif spécial revient avant l'expiration de la durée minimale de séjour en raison du décès d'un membre de sa famille immédiate qui ne l'accompagnait pas, il aura droit au remboursement des sommes supplémentaires payées pour le transport sur les services du transporteur afin de rentrer plus tôt. Cependant, aucun remboursement ne sera accordé à moins que le passager ne présente un certificat de décès confirmant que le décès du membre de sa famille est survenu après le début du voyage.

- (2) **En cas de décès d'un passager – dispositions pour les passagers accompagnants**

- (a) **Prolongation de la validité des billets (au-delà d'un an) pour les tarifs normaux et dérogation aux conditions de durée maximale de séjour des tarifs spéciaux**

Le transporteur prolongera la validité du billet pour les passagers qui sont soit des membres de la famille immédiate du passager décédé, soit d'autres personnes accompagnant effectivement le passager décédé, jusqu'à 60 jours au-delà de la date d'expiration de la validité du billet d'origine ou 60 jours après la date du décès du passager, selon la première éventualité.

Un certificat de décès ou une copie, dûment établi par les autorités compétentes du pays où le décès est survenu, doit être présenté au moment de la délivrance du nouveau billet. Une autorité compétente est une personne désignée pour délivrer un certificat de décès par les lois applicables du pays concerné.

Si le certificat de décès n'est pas disponible au moment du voyage ou si le transporteur a des raisons de douter de la validité de ce certificat, les passagers ne seront pris en charge que sur paiement du tarif applicable au transport utilisé et une demande de remboursement pourra être déposée auprès du transporteur. Dès réception de la demande de remboursement et de tous les documents justificatifs, le transporteur déterminera la validité de la demande et, si elle est valide,

remboursera la différence entre le tarif total payé par les passagers et le montant que les passagers auraient payé en vertu des dispositions de la présente règle.

**(b) Exemption de durée minimale de séjour – tarifs spéciaux**

En cas de décès d'un passager en cours de route, les exigences de séjour minimum et de voyage en groupe concernant les tarifs spéciaux seront supprimées pour les passagers qui sont soit membres de la famille immédiate du passager décédé, soit d'autres personnes accompagnant effectivement la personne décédée.

Les passagers dont l'exigence de séjour minimum a été levée ne seront hébergés que dans la classe de service pour laquelle le billet a été initialement émis.

Un certificat de décès ou une copie, dûment établi par les autorités compétentes du pays où le décès est survenu, doit être présenté au moment de la délivrance du nouveau billet. Une autorité compétente est une personne désignée pour délivrer un certificat de décès par les lois applicables du pays concerné.

Si le certificat de décès n'est pas disponible au moment du voyage ou si le transporteur a des raisons de douter de la validité de ce certificat, les passagers ne seront pris en charge que sur paiement du tarif applicable au transport utilisé et une demande de remboursement pourra être déposée auprès du transporteur. Dès réception de la demande de remboursement et de tous les documents justificatifs, le transporteur déterminera la validité de la demande et, si elle est valide, remboursera la différence entre le tarif total payé par les passagers et le montant que les passagers auraient payé en vertu des dispositions de la présente règle.

**(3) Raisons médicales et maladies**

**(a) Prolongation du billet :**

Dans le cas des tarifs normaux, si, après le début du voyage, le passager est empêché de voyager pendant la période de validité du billet pour cause de maladie, le transporteur prolongera la période de validité du billet du passager jusqu'à la date à laquelle le passager sera apte à voyager conformément à un certificat médical. S'il n'y a pas de place disponible lorsque le passager sera apte à voyager, le transporteur le réinstallera sur le premier vol sur lequel il y aura de la place. Dans tous les cas, le voyage se fera dans la même classe de service que celle que le passager avait initialement payée pour voyager à partir du point de reprise du voyage. Toutefois, lorsque les coupons de vol restants du billet impliquent une ou plusieurs escales, la validité du billet ne sera pas prolongée de plus de 3 mois à compter de la date indiquée sur le certificat médical. Dans ces circonstances, le transporteur prolongera également la période de validité des billets des personnes voyageant avec le passager incapable de voyager.

Dans le cas de billets à tarif spécial, le transporteur prolongera la validité des billets jusqu'à la date du premier vol disponible après que le passager sera apte à voyager selon le certificat médical, mais pas plus de 7 jours après la date à laquelle le passager sera apte à voyager.

**(b) Dispense de durée minimale de séjour pour les tarifs spéciaux :**

En cas de maladie, la durée minimale de séjour requise reste inchangée sans aucune réduction ni dérogation.

**(F) Vols en séquence**

- (1) Les vols figurant sur l'itinéraire/le reçu du passager et dans la base de données du transporteur doivent être utilisés dans l'ordre à partir du lieu de départ tel qu'il est indiqué sur le billet du passager. Chaque coupon de vol sera accepté pour le transport dans la classe de service à la date et sur le vol pour lequel la place a été réservée.

**(G) Billets ouverts**

- (1) Si un billet ou un coupon de vol est émis sans qu'un siège spécifique sur un vol ne soit réservé dans le système de réservation du transporteur, c'est-à-dire laissé ouvert, un espace peut être réservé ultérieurement sous réserve des conditions tarifaires du tarif acheté et à condition que de l'espace soit disponible sur le vol demandé.

**(H) Transférabilité/non-transférabilité**

- (1) Les billets ne peuvent pas être transférés.
- (2) Le transporteur n'est pas responsable envers le propriétaire du billet de l'acceptation ou du remboursement du billet lorsqu'il est présenté par une autre personne.

**(I) Billets perdus**

- (1) Si une personne perd son billet, il est essentiel d'en informer rapidement l'équipe du service client du transporteur.
- (2) Une fois informés, les passagers seront soumis à un processus de vérification au cours duquel ils fourniront des informations pertinentes pour confirmation. Une fois la vérification effectuée, le transporteur procédera à la réémission du billet.
- (3) Ces personnes devront présenter une pièce d'identité valide pour confirmation.
- (4) Il incombe en dernier ressort aux individus de protéger leurs documents de voyage.

**(J) Frais de modification de billet**

- (1) Les passagers sont autorisés à modifier leur vol jusqu'à deux heures avant le départ.
- (2) Des frais uniques de 100 \$ plus les taxes applicables seront facturés pour tout changement de date de départ, sauf si les passagers ont réservé un tarif flexible.
- (3) Des frais de modification s'appliquent aux changements de nom, sauf si les passagers ont réservé le tarif Flex.

## Partie IV – Après le voyage

### Règle 12 0 : Responsabilité du transporteur en cas de perte, de dommage ou de retard des bagages, de retard des passagers ou de décès ou de blessure corporelle – transport intérieur

Applicable uniquement au transport au Canada, mais exclut les segments nationaux effectués dans le cadre d'un voyage international.

#### (A) Transporteurs successifs

- (1) Sera considéré comme opération unique tout transport à effectuer au titre d'un même titre de transport ou d'un titre de transport émis avec un titre de transport conjonction par plusieurs transporteurs successifs.

#### (B) Lois et dispositions applicables

##### Responsabilité en cas de destruction, de perte, de dommage ou de retard des bagages enregistrés et non enregistrés.

- (1) Le transporteur est responsable des dommages subis en cas de destruction, de perte, de détérioration ou de retard des bagages enregistrés et non enregistrés, comme prévu dans les paragraphes suivants :
  - (a) Sauf disposition contraire ci-dessous, la responsabilité du transporteur est limitée à 1 288 droits de tirage spéciaux (DTS) (environ 2 350 \$ CA) pour chaque passager en cas de destruction, de perte ou de dommage aux bagages, qu'ils soient enregistrés ou non.
  - (b) Sauf disposition contraire ci-dessous, la responsabilité du transporteur est limitée à [Insérer la limite de responsabilité] pour chaque passager en cas de retard de bagage, qu'il soit enregistré ou non.
  - (c) Sauf preuve contraire du passager, les bagages non enregistrés, y compris les effets personnels, seront considérés comme la propriété du passager en possession des bagages au moment de l'embarquement.
  - (d) Le passager peut faire une déclaration spéciale selon laquelle ses bagages ont une valeur supérieure à la limite maximale de responsabilité du transporteur. Si le passager le fait, il doit faire cette déclaration au transporteur au moment de l'enregistrement et, si le transporteur l'exige, il devra, conformément à la règle 55(F), Frais de déclaration de valeur excédentaire, payer les frais supplémentaires pour permettre une couverture responsabilité supplémentaire en cas de destruction, de perte, de dommage ou de retard de ses bagages enregistrés.

**Exception :** Le transporteur n'est pas responsable du montant déclaré s'il peut prouver qu'il est supérieur à l'intérêt réel du passager à la livraison à destination.

- (e) Dans le cas de bagages non enregistrés, le transporteur n'est responsable que dans la mesure où le dommage résulte de sa faute ou de celle de ses préposés ou agents.
- (f) Le transporteur est responsable des dommages subis en cas de destruction, de perte ou de détérioration des bagages enregistrés à la seule condition que l'événement qui a causé la destruction, la perte ou la détérioration ait eu lieu à bord de l'avion ou pendant toute période au cours de laquelle les bagages enregistrés étaient sous la garde du transporteur. Cependant, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte d'un défaut, d'une qualité ou d'un vice inhérent aux bagages. En outre, la responsabilité du transporteur pour la destruction, la perte ou la détérioration des bagages est soumise aux mêmes conditions, limitations

et défenses que celles énoncées dans la Convention de Montréal dans le contexte du transport international. Pour les bagages retardés, le transporteur considère que sa responsabilité est soumise aux mêmes conditions, limitations et défenses que celles énoncées dans la Convention de Montréal dans le contexte du transport international .

- (g) Nonobstant la responsabilité normale du transporteur telle que définie dans cette règle, la limite de responsabilité sera annulée pour les réclamations impliquant la perte, l'endommagement ou le retard de livraison d'aides à la mobilité, lorsque ces articles ont été acceptés comme bagages enregistrés ou autrement. Dans le cas où une aide à la mobilité est perdue ou endommagée, l'indemnisation sera basée sur le coût de la réparation ou de la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité. Voir (3) et (4) ci-dessous.
- (h) Nonobstant la responsabilité normale du transporteur telle que contenue dans cette règle, la limite de responsabilité sera supprimée pour les réclamations impliquant la blessure ou le décès de chiens d'assistance, d'autres animaux d'assistance et d'animaux de soutien émotionnel. En cas de blessure ou de décès d'un tel animal, l'indemnisation sera basée sur le coût du traitement ou la valeur de remplacement de l'animal. Voir (5) ci-dessous.
- (i) En cas de destruction, de perte, de dommage ou de retard des bagages, le transporteur se réserve tous les moyens de défense et limitations disponibles dans le contexte du transport international en vertu de la Convention de Montréal, y compris, mais sans s'y limiter, le moyen de défense de l'article 19 de la Convention de Montréal et le moyen de défense d'exonération de l'article 20 de la Convention de Montréal. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas dans les cas décrits à l'article 22(5) de la Convention de Montréal.

#### **Remboursement des frais de bagages**

- (2) Le transporteur remboursera au passager tous les frais payés pour le transport des bagages endommagés, retardés ou perdus.

#### **Méthode utilisée pour le remboursement**

- (3) Les remboursements conformément au paragraphe (2) ci-dessus seront effectués conformément à la règle 125 (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires et seront versés à la personne qui a payé les frais de bagages, et seront payés en utilisant la méthode utilisée pour le paiement initial, sauf si :
  - a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur monétaire des frais de bagages et de la possibilité d'un remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial;
  - (b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas; et,
  - (c) la personne confirme, par écrit, que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial et que la personne a choisi de recevoir le remboursement sous une autre forme (par exemple, un crédit de voyage).

#### **Délai de remboursement**

- (4) Lorsqu'un remboursement doit être effectué en vertu de la présente règle, il sera effectué dans les 30 jours suivant le retard, l'endommagement ou la perte du bagage.

#### **Aides à la mobilité**

- (5) En cas de perte ou de détérioration d'une aide à la mobilité d'une personne handicapée :
  - (a) Le transporteur aérien fournira immédiatement et gratuitement un remplaçant temporaire approprié ;

- (b) Si une aide endommagée peut être réparée, en plus de ce qui est prévu au point a) ci-dessus, le transporteur aérien prendra les dispositions nécessaires, à ses frais, pour la réparation rapide et adéquate de l'aide et la restituera au passager dès que possible ;
- (c) Si une aide endommagée ne peut être réparée ou est perdue et ne peut être localisée dans les 96 heures suivant l'arrivée du passager, le transporteur devra, en plus du point (a) ci-dessus, la remplacer par une aide équivalente satisfaisante pour le passager, ou rembourser au passager le coût de remplacement de l'aide.

#### **Chiens d'assistance, autres animaux d'assistance et animaux de soutien émotionnel**

- (6) Si une blessure ou le décès d'un chien d'assistance, d'un autre animal d'assistance ou d'un animal de soutien émotionnel résulte de la faute ou de la négligence du transporteur, le transporteur s'engage à fournir, rapidement et à ses frais, des soins médicaux ou un remplacement au chien d'assistance, à l'autre animal d'assistance ou à l'animal de soutien émotionnel.

#### **Responsabilité en cas de décès ou de blessure corporelle d'un passager**

- (7) Le transporteur est responsable des dommages-intérêts compensatoires récupérables subis en cas de décès ou de lésion corporelle d'un passager, comme prévu dans les paragraphes suivants :
  - (a) Le transporteur ne pourra pas exclure ou limiter sa responsabilité pour les dommages ne dépassant pas 128 821 DTS par passager.
  - (b) Le transporteur ne sera pas responsable des dommages dans la mesure où ils dépassent 128 821 DTS pour chaque passager s'il prouve que :
    - (i) Un tel dommage n'était pas dû à la négligence ou à un autre acte ou omission illicite du transporteur ou de ses employés ou agents ; ou
    - (ii) Un tel dommage était uniquement dû à la négligence ou à un autre acte illicite ou omission d'un tiers.
  - (c) Le transporteur se réserve toutes les autres défenses et limitations à sa disposition reconnues par un tribunal compétent pour connaître d'une réclamation.
  - (d) A l'égard des tiers, le transporteur se réserve tous les droits de recours contre toute autre personne, y compris, sans limitation, les droits de contribution et d'indemnisation.

Le transporteur convient que, sous réserve du droit applicable, les dommages-intérêts compensatoires récupérables pour de telles réclamations peuvent être déterminés par référence aux lois du pays du domicile ou du pays de résidence permanente du passager.

- (8) En cas de blessure corporelle ou de décès, le transporteur versera un paiement anticipé lorsqu'il estime que cela est nécessaire pour répondre aux besoins économiques immédiats du passager et aux difficultés subies par celui-ci, comme prévu dans les paragraphes suivants :
  - (a) Sauf en cas de litige sur l'identité de la personne à laquelle une avance doit être versée, le transporteur versera sans délai l'avance au passager, selon un ou plusieurs montants déterminés par le transporteur à sa seule discrétion. En cas de décès d'un passager, le montant de l'avance ne sera pas inférieur à 16 000 DTS, qui seront versés à un représentant du plus proche parent du passager ayant droit à cette avance, selon ce que déterminera le transporteur à sa seule discrétion.
  - (b) Le transporteur verse l'acompte à titre d'avance sur sa responsabilité au titre du présent tarif. Un acompte ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité. Un acompte est déduit du règlement ou du jugement relatif à une demande d'indemnisation au nom du passager.

- (c) Le transporteur, en effectuant un paiement anticipé sur une réclamation, ne renonce à aucun droit, défense ou limitation dont il dispose, et l'acceptation d'un paiement anticipé ne constitue pas une renonciation à une réclamation, quelle qu'elle soit, de la part de quiconque.
  - (d) Le transporteur, en effectuant un paiement anticipé, conserve son droit de demander une contribution ou une indemnité à toute autre personne pour ce paiement, qui ne sera pas considéré comme une contribution volontaire ou un paiement contractuel de la part du transporteur.
- (9) Le transporteur peut recouvrer une avance auprès de toute personne lorsqu'il est prouvé que le transporteur n'est pas responsable d'un dommage subi par le passager, ou lorsqu'il est prouvé que la personne n'avait pas droit au paiement, ou lorsque et dans la mesure où il est prouvé que la personne qui a reçu l'avance a causé le dommage ou y a contribué.
- (10) En aucun cas, la responsabilité du transporteur ne pourra excéder le préjudice réel subi par le passager. Toutes les réclamations doivent être justifiées du montant du préjudice.

**(C) Délais de prescription des réclamations et des actions**

- (1) Sous réserve des lois applicables, une action en dommages-intérêts doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la date d'arrivée à destination, ou de la date à laquelle l'aéronef aurait dû arriver, ou de la date à laquelle le transport a cessé.
- (2) La réclamation auprès du transporteur doit être formulée par écrit auprès de ce dernier dans les sept jours suivant la date de réception en cas d'avarie des bagages, et dans les 21 jours suivant la date à laquelle les bagages ont été mis à la disposition du passager, en cas de retard.
- (3) Les réclamations peuvent être soumises à une preuve du montant de la perte ; les passagers peuvent être invités à justifier leurs réclamations.

**(D) Avis**

- (1) Le transporteur fournira à chaque passager d'un itinéraire intérieur l'avis écrit suivant :

**Conseils aux passagers nationaux sur la responsabilité du transporteur**

En ce qui concerne les dommages liés aux bagages, sur les vols intérieurs, l'APPR applique les mêmes règles et limites de responsabilité que celles de la Convention de Montréal, qui peuvent limiter la responsabilité du transporteur en cas de destruction, de perte ou de dommage des bagages. Pour les bagages retardés, le transporteur fixe dans son tarif intérieur des limites de responsabilité et des conditions connexes qui sont conformes à la Convention de Montréal.

## Règle 1 25 : Remboursements

### (A) Généralités

- (1) Le passager doit présenter au transporteur ou à son agent autorisé les coupons de vol non utilisés d'un billet, un itinéraire/reçu, un localisateur de dossier ou un numéro de réservation comme preuve satisfaisante que le passager possède des parties inutilisées d'un billet qui sont éligibles à un remboursement, ou que le passager a droit à un remboursement de la différence de coût pour une classe de service inférieure, ou qu'il dispose d'un reçu démontrant le paiement de services supplémentaires achetés mais non utilisés.
- (2) Le transporteur effectuera un remboursement à la personne qui a acheté le billet ou les services supplémentaires.
- (3) Si, au moment de l'achat du billet ou des services supplémentaires, l'acheteur désigne une autre personne à laquelle le remboursement doit être effectué, le remboursement sera effectué à la personne ainsi désignée. Pour ce faire, l'acheteur doit contacter directement le transporteur.

### Délai de remboursement

- (4) Lorsqu'un remboursement doit être effectué en vertu de la présente règle conformément à l'APPR, il sera effectué dans les 30 jours suivant le jour où le transporteur devient obligé pour fournir le remboursement.
- (5) Dans toutes les autres situations où un remboursement est prévu en vertu de la règle, un remboursement sera émis dans les 10 jours.

### Méthode utilisée pour le remboursement

- (6) Conformément à l'APPR, les remboursements seront versés à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire, et seront effectués en utilisant le mode de paiement utilisé pour le paiement initial, sauf si :
  - a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur monétaire du billet original ou du service supplémentaire, ainsi que de la possibilité d'un remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial;
  - (b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas; et,
  - (c) la personne confirme, par écrit, que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement par la méthode utilisée pour le paiement initial et que la personne a choisi de recevoir le remboursement sous une autre forme (par exemple, un crédit de voyage).

**Note à l'attention du transporteur :** la disposition ci-dessus est spécifique à l'APPR. Toutefois, les transporteurs peuvent souhaiter utiliser la disposition (6) de manière plus générale pour d'autres situations dans lesquelles des remboursements doivent être effectués.

### (B) Remboursements involontaires

- (1) Les remboursements involontaires pour les services supplémentaires achetés ne sont soumis à aucune restriction et le transporteur remboursera la valeur totale du service supplémentaire payé.
- (2) Les remboursements involontaires ne sont soumis à aucune restriction contenue dans la règle tarifaire applicable.

- (3) Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le remboursement correspondra au montant total du tarif et des frais payés, en cas de :
- (a) retard ou annulation – indépendant de la volonté du transporteur, sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire pour des raisons de sécurité (comme régi par la règle 90 : Retard ou annulation – indépendant de la volonté du transporteur, Règle 91, Retard ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais nécessaire pour des raisons de sécurité) ; ou,
  - (b) refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais requis pour des raisons de sécurité (comme régi par la règle 96, Refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais requis pour des raisons de sécurité) ; ou
- (4) Si une partie du billet a été utilisée, le transporteur remboursera la partie non utilisée du billet, au prorata du kilométrage dans le cas de :
- (a) retard ou annulation – indépendant de la volonté du transporteur, sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais nécessaire pour des raisons de sécurité (comme régi par la règle 90 : Retard ou annulation – indépendant de la volonté du transporteur, règle 91, Retard ou annulation – indépendant de la volonté du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais nécessaire pour des raisons de sécurité) ; ou,
  - (b) refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais requis pour des raisons de sécurité (comme régi par la règle 96, Refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur, mais requis pour des raisons de sécurité) ; ou
- (5) Le remboursement involontaire des billets doit être effectué dans la devise utilisée pour l'émission du billet. Toutefois, des remboursements en dollars canadiens ou dans une autre devise, si possible, peuvent être effectués à la demande du passager, à condition qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par la réglementation locale sur le contrôle des changes.

### **(C) Remboursements volontaires**

- (1) Les remboursements volontaires pour les services supplémentaires achetés sont soumis à toutes les restrictions stipulées par le transporteur dans ce tarif et un remboursement sera effectué conformément à ces restrictions associées.
- (2) Les remboursements volontaires seront basés sur le tarif applicable au moment de l'émission du billet, et le remboursement sera effectué conformément aux restrictions contenues dans la règle tarifaire applicable.
- (3) Les remboursements volontaires seront effectués uniquement par le transporteur qui a initialement émis le billet ou son agent autorisé.
- (4) Si aucune partie d'un billet n'a été utilisée, le remboursement correspondra au montant total du tarif payé, moins les frais d'annulation et/ou les frais de service basés sur le tarif acheté par le passager.
- (5) Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement sera d'un montant égal à la différence entre le tarif payé et le tarif applicable pour le voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, moins les frais d'annulation et/ou les frais de service. en fonction du tarif acheté par le passager.

- (6) Le remboursement volontaire des billets doit être effectué dans la devise utilisée pour l'émission du billet. Toutefois, des remboursements en dollars canadiens ou dans une autre devise, si possible, peuvent être effectués à la demande du passager, à condition qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par la réglementation locale sur le contrôle des changes.
- (7) Les billets non remboursables peuvent être échangés contre un futur billet jusqu'à un an à compter de la date d'émission du billet, à condition que la réservation soit annulée au plus tard à la première date de voyage indiquée sur le billet.

**(D) Délai pour demander un remboursement**

- (1) Le passager dispose d'un délai de 30 jours après l'expiration de la validité du billet pour demander le remboursement des biens et services achetés mais non utilisés.

**(E) Remboursements en cas de décès**

Lorsque le transport est annulé en raison du décès du passager, d'un membre de la famille immédiate ou d'un compagnon de voyage, le remboursement s'appliquera comme suit :

- (1) Les remboursements en cas de décès ne sont soumis à aucune restriction contenue dans les règles tarifaires applicables.
- (2) Si aucune partie d'un billet n'a été utilisée, le montant du remboursement sera égal au tarif et aux frais payés.
- (3) Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement sera égal à la différence entre le tarif payé et le tarif applicable pour le voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé et ne sera soumis à aucun frais d'annulation et/ou frais de service.
- (4) Les remboursements ne seront effectués que sur présentation du ou des coupons non utilisés et du certificat de décès, ou d'une copie dûment établie par les autorités compétentes (c'est-à-dire celles désignées pour délivrer un certificat de décès par les lois applicables du pays concerné), dans le pays dans lequel le décès est survenu.
- (5) En cas de décès du passager, le remboursement sera effectué à la succession du passager.

**(F) Fonction de jury**

- (1) Dans le cas où le passager est convoqué à un jury ou assigné à comparaître, un remboursement intégral sera effectué sur présentation de la convocation du jury ou de l'assignation à comparaître. Aucun autre document ne sera accepté.

**(G) Refus de remboursement**

- (1) Lorsqu'un remboursement volontaire du billet est demandé, le transporteur peut refuser de rembourser le billet du passager si ce billet est présenté au remboursement après l'expiration de sa validité.