

Modèle de tarif

Tarif contenant les règles applicables aux services réguliers pour le transport des passagers et de leurs bagages entre des points au Canada et entre des points au Canada et à l'étranger en vigueur le 6 décembre 2022

Code de couleurs :

Texte surligné en jaune = Texte du modèle de tarif qui met en évidence les obligations légales découlant du RPPA, du RTAPH, du RTA et de la *Loi sur les transports au Canada*.

Texte surligné en vert = Texte du modèle de tarif qui met en évidence les obligations légales découlant du *Règlement modifiant le RPPA* (remboursements).

Texte surligné en bleu = Texte du modèle de tarif qui a été mis à jour ou modifié; il met en évidence des dispositions d'autres instruments et textes réglementaires, ou qui sont tirées de la jurisprudence de l'Office et de ses divers guides et codes de pratiques, mais qui ne sont pas des exigences du RPPA, du RTAPH, du RTA ni de la *Loi sur les transports au Canada*.

Texte en rouge = Texte du modèle de tarif où le transporteur doit insérer des renseignements tirés de son propre tarif, ou par lequel l'Office donne un complément d'instructions ou de directives sous forme de remarque au transporteur.

Table des matières

Partie I – Information générale sur les tarifs	9
Explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles.....	10
Règle 1 : Définitions.....	11
Règle 5 : Application du tarif.....	20
(A) Généralité	20
(B) Responsabilité selon le tarif applicable.....	21
(C) Prépondérance de la loi/prélèvement	22
(D) Transport gratuit.....	22
(E) Recours du passager	22
(F) Modification et dérogation	22
(G) Déclaration volontaire – gros ou petit transporteur.....	22
Partie II – Avant le départ	25
Règle 10 : Application des prix et des frais	26
(A) Généralités.....	26
(B) Prix en vigueur	26
(C) Itinéraire	26
(D) Taxes et frais	27
(E) Devises des prix.....	27
Règle 15 : Taxes	28
(A) Généralités.....	28
Règle 20 : Modes de paiement.....	29
(A) Généralités.....	29
Règle 25 : Devise du paiement	30
(A) Généralités.....	30
Règle 30 : Classes de service	31
(A) Première classe ou classe F.....	31
(B) Classe affaires ou classe C.....	31
(C) Classe économique ou classe Y	31
Règle 40 : Réservations.....	33
(A) Généralités.....	33
(B) Annulation de réservation	34
(C) Responsabilité du passager.....	35

(D) Défaut d'occuper le siège.....	36
(E) Délais d'enregistrement.....	36
Règle 41 : Attribution de sièges aux passagers, y compris aux enfants de moins de 14 ans	38
(A) Application.....	38
(B) Attribution de sièges.....	38
(C) Attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans qui sont accompagnés.....	40
(D) Proximité du siège d'un accompagnateur.....	41
(E) Différence de prix.....	41
Règle 45 : Escales	42
(A) Généralités.....	42
Règle 50 : Itinéraires	43
(A) Application.....	43
Règle 54 : Acceptation des bagages pour les voyages intercompagnies	44
Définitions.....	44
(A) Application.....	46
(B) Généralités.....	46
(C) Détermination par le transporteur principal des règles concernant les bagages qui s'appliqueront.....	47
(D) Application des règles concernant les bagages par un transporteur participant.....	49
(E) Communication des règles concernant les bagages.....	50
Règle 55 : Acceptation des bagages	52
(A) Application.....	52
(B) Conditions générales pour l'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés.....	52
(C) Franchise de bagages.....	54
(D) Ramassage et livraison des bagages.....	56
(E) Excédent de bagages.....	56
(F) Déclaration de valeur excédentaire – frais.....	57
(G) Articles non acceptés comme bagages.....	58
(H) Droit de refus de transport de bagages.....	60
(I) Droit de fouille.....	61
Règle 56 : Acceptation des instruments de musique comme bagages	62
(A) Application.....	62
(B) Petits instruments de musique comme bagages de cabine.....	62
(C) Instruments de musique comme bagages de cabine (nécessitant un siège supplémentaire).....	63

(D) Transporteur incapable de transporter des instruments de musique en cabine en raison du remplacement de l'aéronef.....	63
(E) Instruments de musique comme bagages enregistrés.....	64
(F) Frais.....	65

Partie III – À l'aéroport et durant le voyage 66

Règle 60 : Acceptation des enfants..... 67

(A) Généralités.....	67
(B) Acceptation des bébés et des enfants	68
(C) Documentation	70
(D) Mineurs non accompagnés	70

Règle 65 : Mineurs non accompagnés 71

(A) Généralités.....	71
(B) Restrictions relatives à l'âge	71
(C) Restrictions de voyage	72
(D) Prix et frais	72
(E) Conditions d'application du service d'accompagnement de mineurs.....	72
(F) Responsabilité du transporteur	74

Règle 69 : Transport des personnes handicapées – gros transporteur assujéti au RTAPH 75

(A) Application.....	75
(B) Acceptation de transport.....	76
(C) Réservations et services en ligne	77
(D) Confirmation écrite des services.....	77
(E) Services ne nécessitant pas de préavis	78
(F) Services nécessitant un préavis.....	79
(G) Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance	84
(H) Acceptation des chiens d'assistance.....	86
(I) Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance et d'animaux de soutien émotionnel	88
(J) Autres services aux personnes handicapées.....	88

Règle 70 : Transport des personnes handicapées – petit transporteur non assujéti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus 89

(A) Application.....	90
(B) Acceptation de transport	90
(C) Réservations – renseignements sur les services et l'attribution des sièges.....	91
(D) Confirmation des services et communication des renseignements.....	92
(E) Services ne nécessitant pas de préavis	92

(F) Services nécessitant un préavis.....	93
(G) Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance.....	95
(H) Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance.....	97
(I) Acceptation d'animaux de soutien émotionnel.....	98
(J) Autres services aux personnes handicapées.....	98
Règle 71 : Transport des personnes handicapées – petit transporteur non assujéti au RTAPH exploitant des aéronefs de 29 sièges passagers ou moins.....	99
(A) Application.....	99
(B) Acceptation de transport.....	100
(C) Réservations – renseignements sur les services et l'attribution des sièges.....	101
(D) Confirmation écrite des services.....	102
(E) Services ne nécessitant pas de préavis.....	102
(F) Services nécessitant un préavis.....	102
(G) Acceptation des aides.....	104
(H) Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance.....	106
(I) Acceptation d'animaux de soutien émotionnel.....	107
(J) Autres services aux personnes handicapées.....	107
Règle 75 : Acceptation des animaux (animaux de compagnie, et chiens de recherche et de sauvetage).....	108
(A) Application.....	108
(B) Généralités.....	108
(C) Chiens de recherche et de sauvetage.....	109
(D) Animaux de compagnie.....	109
Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage, douanes et mesures de sûreté 112	112
(A) Généralités.....	112
(B) Documents de voyage.....	112
(C) Douanes et sûreté.....	113
Règle 85 : Services de transfert par voie terrestre.....	114
(A) Généralités.....	114
Règle 90 : Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur.....	115
(A) Application.....	115
(B) Généralités.....	115
(C) Situations indépendantes de la volonté du transporteur.....	116
(D) Communication avec les passagers – retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur.....	117

(E) Arrangements alternatifs — retard ou annulation — situation indépendante de la volonté du transporteur.....	117
Règle 91 : Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité	121
(A) Application.....	121
(B) Généralités.....	121
(C) Communication avec les passagers — retard ou annulation — situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité	123
(D) Arrangements alternatifs — retard ou annulation — situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité	123
(E) Normes de traitement — retard ou annulation — situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité	126
(F) Indemnité — retard ou annulation — situation attribuable au transporteur et qui n’est pas nécessaire par souci de sécurité.....	127
Règle 92 : Retard sur l’aire de trafic	130
(A) Application.....	130
(B) Généralités.....	130
(C) Obligations du transporteur en cas de retard de plus de 3 heures sur l’aire de trafic d’un aéroport du Canada.....	132
Règle 95 : Refus d’embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur	133
(A) Application.....	133
(B) Généralités.....	133
(C) Situations indépendantes de la volonté du transporteur	135
(D) Communication avec les passagers — refus d’embarquement — situation indépendante de la volonté du transporteur	135
(E) Arrangements alternatifs — refus d’embarquement — situation indépendante de la volonté du transporteur.....	136
Règle 96 : Refus d’embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité	139
(A) Application.....	139
(B) Généralités.....	139
(C) Refus d’embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité – demande de volontaires	141

(D) Communication avec les passagers – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité	142
(E) Arrangements alternatifs – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité	142
(F) Normes de traitement – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité	145
(G) Indemnité – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur et qui n'est pas nécessaire par souci de sécurité	146

Règle 97 – Communication de renseignements – annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement

(A) Généralités.....	148
----------------------	-----

Règle 98 – Irrégularités d'horaire

Règle 105 : Refus de transport

Définition	151
(A) Application.....	151
(B) Refus de transport – décision de faire débarquer un passager	151
(C) Comportement du passager – refus de transport – comportement interdit et sanctions.....	155
(D) Recours du passager/limite de responsabilité	157

Règle 115 : Billets.....

(A) Généralités.....	159
(B) Validité pour le transport.....	159
(C) Prolongation de la validité du billet	160
(D) Dérogation à la disposition sur le séjour minimum/maximum	161
(E) Surclassement (changement pour un billet à prix supérieur)	163
(F) Séquence des vols.....	164
(G) Billets ouverts	164
(H) Transférabilité/non-transférabilité	164
(I) Billet perdu	164

Partie IV – Après le voyage

Règle 120 : Responsabilité du transporteur – transport intérieur – bagages perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, blessé ou décédé.....

(A) Transporteurs successifs.....	166
(B) Lois et dispositions applicables.....	167

(C) Délais de réclamation et de recours	174
(D) Avis.....	175

Règle 121 : Responsabilité du transporteur – transport international – bagages

perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, blessé ou décédé 176

(A) Transporteurs successifs	177
(B) Lois et dispositions applicables	177
(C) Délais de réclamation et de recours	185
(D) Avis.....	185

Règle 125 : Remboursements..... 187

(A) Généralités.....	187
(B) Remboursements involontaires	188
(C) Remboursements volontaires	190
(D) Délai pour demander un remboursement	190
(E) Remboursements en cas de décès.....	191
(F) Fonctions de juré	191
(G) Refus de remboursement	191



Partie I – Information générale sur les tarifs

Partie I – Information générale sur les tarifs

Explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles

\$	Dollar
(C)	Dénote un changement n'entraînant ni augmentation ni diminution
(I)	Augmentation
(N)	Ajout
(R)	Réduction
(X)	Annulation
\$ CA	Dollar canadien
\$ US	Dollar américain
DOT des É.-U.	Département des Transports des États-Unis
DTS	Droits de tirage spéciaux
IATA	Association du transport aérien international
N°	Numéro
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
OTC	Office des transports du Canada, également appelé l'« Office »
RPPA	<i>Règlement sur la protection des passagers aériens</i>
RTAPH	<i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i>
S/O	Sans objet
UE	Union européenne

Règle 1 : Définitions

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

« **aire d'arrêt minute** » Aire — louée ou exploitée par l'exploitant de gare, dont il est le propriétaire ou qui est sous son contrôle — située à l'extérieur de la gare et où il est possible de prendre ou de déposer des passagers.

« **aire d'embarquement** » Point où le transporteur prend et conserve les coupons de vol ou le point où le transporteur examine la carte d'embarquement du passager avant que celui-ci soit autorisé à monter à bord de l'aéronef.

« **allergie grave** » Allergie à un allergène pouvant entraîner une détresse physique importante chez une personne si elle est directement exposée à l'allergène.

« **animal d'assistance** » Animal dont une personne handicapée a besoin, et pour lequel il est attesté par certificat que l'animal a été dressé par un organisme professionnel de dressage d'animaux d'assistance pour aider une personne handicapée, si l'animal porte un harnais convenable selon les normes établies par un organisme professionnel de dressage d'animaux d'assistance.

« **animal de soutien émotionnel** » Animal qui apporte un soutien émotionnel, du réconfort ou des bienfaits thérapeutiques pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne, mais qui n'a pas reçu, de la part d'un organisme ou d'une personne spécialisée, une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne.

« **autonome** » Personne qui ne nécessite aucun service lié à un handicap au-delà des services normalement offerts par le transporteur, ou que celui-ci est tenu d'offrir conformément aux règles et aux règlements applicables.

« **bagages** » Effets du passager, nécessaires ou destinés à l'habillement, à l'usage, au confort et à la commodité du passager pendant son voyage. À moins d'indication contraire, les bagages comprendront à la fois les bagages enregistrés et ceux non enregistrés du passager.

« **bagages enregistrés** » Bagages dont le transporteur assure la garde unique et entière et pour lesquels il a produit une étiquette d'identification des bagages.

« **bagages non enregistrés** » Bagages (de cabine) qui accompagnent le passager, autres que les bagages enregistrés.

« **bagages prioritaires** » Bagages qui seront déposés en soute en dernier et retirés de la soute en premier. Les aides nécessaires à la mobilité ou au bien-être des personnes handicapées sont traitées comme des bagages prioritaires.

« **billet** » Document papier ou électronique (titre de transport) émis par un transporteur ou en son nom qui comprend les coupons de vol du passager. Le billet sert de preuve de paiement du prix du vol et il constitue pour le passager une preuve de son contrat de transport. S'il s'agit d'un billet électronique, le transporteur émet un itinéraire/reçu au passager comme preuve d'achat.

« **billet complémentaire** » Billet émis à un passager conjointement avec un ou plusieurs autres billets, constituant un seul contrat de transport.

« **billet ouvert** » Billet émis à un passager qui n'a pas précisé la date du voyage ou ne l'a pas encore déterminée. Le voyage sur un tel billet est valide si : un vol particulier a été choisi; une place a effectivement été réservée dans le système de réservation du transporteur; une carte d'embarquement a été émise; et le passager respecte toutes les restrictions imposées par le transporteur.

« **bon de voyage** » Document ou certificat, en format papier ou électronique, remis par le transporteur à un passager qui peut l'utiliser comme mode de paiement. Le bon a une certaine valeur dont le montant est décidé par le transporteur. Il peut être utilisé pour acheter un billet pour un vol ultérieur ou des services additionnels offerts par le transporteur, ou encore pour obtenir des services divers comme des repas, un service de transport terrestre ou une chambre d'hôtel. Le transporteur peut remettre des bons comme geste de bonne foi.

Remarque au transporteur : Le transporteur doit énoncer ses politiques sur les bons de voyage et indiquer, entre autres, s'ils ont une date d'expiration.

« **bon pour services divers** » Document comptable, semblable à un billet d'avion, servant à payer des arrangements de voyage. Il est applicable à des frais perçus par un transporteur qui ne sont pas liés au transport, par exemple des frais de dépôts groupés, d'excédent de bagage, de services optionnels ou d'autres services divers.

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

« **carte d'embarquement** » Document papier ou électronique remis par le transporteur au passager pour confirmer que le passager s'est enregistré pour son vol. En outre, lorsqu'un siège est indiqué sur le document, cela permet au passager d'embarquer sur un vol en particulier.

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

« **circuit ouvert** » Voyage composé de deux billets distincts et marqué par un arrêt au sol.

« **Convention** » La *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international*, [signée à Varsovie le 12 octobre 1929](#), ou cette même convention modifiée par le Protocole de La Haye, 1955, ou la [Convention de Montréal](#) signée à Montréal le 28 mai 1999, selon celle des conventions qui s'applique au transport. **Remarque :** Pour les transports internationaux aller-retour qui commencent et se terminent au Canada, la Convention de Montréal s'appliquera au voyage du passager.

« **coupon de vol** » Partie du billet électronique (conservée dans la base de données du transporteur) ou du billet papier émis aux passagers, qui indique les points particuliers entre lesquels le passager a droit au transport.

« **cours acheteur des banques ou cours vendeur des banques** »

- Au Canada, le taux unitaire publié chaque semaine dans l'édition du vendredi du *Globe and Mail* de Toronto, comme le taux de change moyen en monnaie canadienne. Lorsqu'une fête nationale tombe un vendredi, les taux cotés le jour ouvrable précédent sont utilisés. Ces taux sont applicables à partir du lundi de la semaine suivante, jusqu'au dimanche suivant inclusivement.
- Aux États-Unis, le taux publié chaque mardi dans le *Wall Street Journal* sous la rubrique *Foreign Exchange*. Ce taux sera applicable du mercredi de chaque semaine au mardi de la semaine suivante inclusivement. Lorsqu'une fête nationale tombe un lundi, le taux de change n'apparaît pas dans l'édition du mardi du *Wall Street Journal*. Lorsque c'est exceptionnellement le cas, les taux de la semaine précédente sont utilisés jusqu'au mercredi au lieu du mardi, et l'édition du mercredi du *Wall Street Journal* sera utilisée pour la période du jeudi jusqu'au mardi de la semaine suivante.
- Dans d'autres pays, le taux selon lequel, aux fins du transfert de fonds dans les réseaux bancaires (c.-à-d., les opérations autres que celles visant les billets de banque, les chèques de voyage et autres effets bancaires similaires), une banque achète une certaine somme en monnaie étrangère en échange d'une ou de plusieurs unités monétaires du pays dans lequel l'opération de change a lieu.

« **crédit voyage** » Crédit remis au passager, dont la valeur est basée sur le montant des services additionnels ou des forfaits achetés mais non utilisés, ou à titre d'indemnité versée par le transporteur conformément à des obligations prévues dans le RPPA. Le crédit peut être utilisé pour payer un futur vol et il n'a pas de date d'expiration.

« **délai d'arrivée à la porte d'embarquement** » Heure limite, précisée par le transporteur, à laquelle le passager doit se présenter à l'aire d'embarquement désignée pour son vol.

« **décal d'arrivée au comptoir d'enregistrement** » Heure limite, précisée par le transporteur, à laquelle le passager doit avoir rempli les formalités d'enregistrement et obtenu une carte d'embarquement.

« **destination** » Interruption délibérée du voyage, demandée par le passager et à laquelle le transporteur a préalablement consenti, à un point situé après le lieu de départ, mais avant que la destination finale ne soit atteinte. L'interruption délibérée doit avoir un autre but que le changement d'aéronef. Le transport vers une destination peut comporter plusieurs segments de vol sur un seul billet/itinéraire.

« **destination finale** » Dernier point d'arrêt selon le tarif (contrat de transport), tel qu'il est indiqué sur le billet/itinéraire. Pour un trajet aller-retour, le point de destination et le point d'origine sont considérés comme étant un même point.

« **dispositif d'assistance** » Appareil médical, aide à la mobilité, aide à la communication ou autre aide spécialement conçue pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne.

« **droit de tirage spécial (DTS)** » Unité de compte du Fonds monétaire international.

« **entente commerciale** » Entente autorisant la vente de billets pour des vols d'autres transporteurs, ou entre deux transporteurs (comme une entente de partage de codes ou de réservation de capacité).

« **escale** » Aux fins de la construction des titres de transport et de l'établissement du ou des prix applicables à l'itinéraire d'un passager, l'interruption délibérée du voyage, demandée par le passager et à laquelle le transporteur a préalablement consenti, à un point qui se situe entre le point d'origine et le point de destination. L'interruption délibérée doit avoir un autre but que celui de changer d'aéronef et peut donner lieu à un calcul de frais supplémentaires, comme indiqué dans les règles correspondantes concernant les prix.

« **États-Unis d'Amérique** » ou « **États-Unis** » ou « **É.-U.** » Le territoire incluant les 48 États fédérés contigus, le district fédéral de Columbia, l'Alaska, Hawaii, Porto Rico, les îles Vierges américaines, la Samoa américaine, Guam, les îles Midway et Wake.

« **étiquette d'identification de bagages** » Document émis par le transporteur uniquement aux fins d'identification des bagages enregistrés. Une partie de l'étiquette est remise au passager comme reçu et l'autre partie est fixée par le transporteur sur la pièce de bagage enregistrée.

« **famille immédiate** » Le conjoint, les parents et les grands-parents, les enfants et les petits-enfants, les frères et les sœurs, la belle-mère et le beau-père, les beaux-frères et les belles-sœurs, les belles-filles et les beaux-fils. Les enfants adoptifs et les demi-frères et demi-sœurs sont aussi considérés comme des membres de la famille immédiate.

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

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

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

« **itinéraire** » Points possibles d'un trajet en fonction d'un prix donné.

« **itinéraire/reçu** » Un ou plusieurs documents de voyage que le transporteur remet au passager qui a acheté un billet. L'itinéraire/reçu contient le nom du passager, des renseignements sur le vol et des avis concernant le voyage. Le passager doit conserver ce document pendant toute la durée du voyage.

« **mineur** » Personne qui n'a pas passé le cap de son XX^e anniversaire de naissance à la date de début du voyage.

Remarque au transporteur : Insérer les renseignements nécessaires conformément à votre politique et à la règle 65, Mineurs non accompagnés.

« **nécessaire par souci de sécurité** » Toute exigence légale à respecter afin de réduire les risques pour la sécurité des passagers, y compris les décisions en matière de sécurité qui relèvent du pilote de l'aéronef ou qui sont prises conformément au *système de gestion de la sécurité* au sens du paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*, à l'exception de la maintenance planifiée effectuée conformément aux exigences légales.

« **obstacle** » Tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.

« **Office** » Office des transports du Canada.

« **origine** » Premier point d'embarquement du voyage tel qu'il est indiqué sur le billet.

« **partage de codes** » Entente de commercialisation entre des compagnies aériennes, c'est-à-dire qu'un transporteur vend des sièges en utilisant son propre code sur un vol exploité par un autre transporteur (transporteur exploitant).

« **passager** » Toute personne, à l'exception des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée à bord d'un aéronef, avec l'assentiment du transporteur, en vertu d'un contrat valide de service de transport.

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

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

« **petit transporteur assujetti au RPPA** » Transporteur qui n'est pas un gros transporteur assujetti au RPPA. Il est entendu qu'un petit transporteur assujetti au RPPA est un transporteur qui n'a pas transporté un total de deux millions de passagers ou plus, dans le monde, au cours de chacune des deux années civiles précédentes. Pour l'application du RPPA, le petit transporteur a, envers les passagers qu'il transporte pour le compte d'un gros transporteur assujetti au RPPA dans le cadre d'une entente commerciale avec celui-ci, les mêmes obligations que le gros transporteur assujetti au RPPA.

« **petit transporteur non assujetti au RTAPH** » Transporteur qui n'est pas un gros transporteur assujetti au RTAPH. Il est entendu qu'un petit transporteur non assujetti au RTAPH est un transporteur qui n'a pas transporté un million de passagers ou plus, dans le monde, au cours de chacune des deux années civiles précédentes.

« **point de correspondance** » Point où le passager change d'aéronef.

« **prix normal** » Montant le plus élevé à payer pour un service en première classe, en classe affaires ou en classe économique durant la période d'applicabilité.

« **prix spécial** » Tout prix autre que le prix normal.

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

« **refus d'embarquement** » Situation qui se produit lorsqu'un passager ne peut pas occuper un siège sur un vol parce que le nombre de sièges pouvant être occupés est inférieur au nombre de passagers qui se sont enregistrés à l'heure requise, qui possèdent une réservation confirmée et des documents de voyage valides, et qui sont présents à la porte d'embarquement à l'heure prévue pour leur embarquement.

« **refus de transport** » Situation qui se produit lorsque, même si un passager détient un billet valide, le transporteur ne l'acheminera pas ou, le cas échéant, le fera débarquer à n'importe quel endroit du trajet pour l'une ou l'autre des raisons énoncées à la règle 105, Refus de transport.

« **remboursement involontaire** » Remboursement effectué dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- le passager se trouve dans l'impossibilité d'utiliser tout ou partie de son billet;
- le passager est transféré dans une classe de service inférieure à celle prévue au départ;
- le passager est incapable d'utiliser un service additionnel acheté, dans l'une ou l'autre des situations visées aux règles suivantes :
 - la règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur,
 - la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité,
 - la règle 95, Refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur,
 - la règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité,
 - la règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur – bagages perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, blessé ou décédé,
 - la règle 121, Responsabilité du transporteur – transport international – bagages perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, blessé ou décédé.

Remarque au transporteur : Le RPPA oblige le transporteur à rembourser les billets d'avion en cas de retard ou d'annulation de vol dans des situations qui lui sont attribuables ou indépendantes de sa volonté, mais aussi en cas de refus d'embarquement dans des situations attribuables au transporteur, conformément aux règles 90, 91 et 96 du présent modèle de tarif. Le RPPA prévoit également le remboursement de tout service additionnel ou de toute différence de prix découlant d'un transfert dans une classe de service inférieure, dans n'importe quelle situation visée par le RPPA. Il n'oblige toutefois pas le transporteur à verser un remboursement pour les portions inutilisées d'un billet d'avion lorsque le passager se voit refuser l'embarquement dans des situations indépendantes de la volonté du transporteur, ou si

le transport est refusé au passager. Néanmoins, le RTA exige que le transporteur énonce ses politiques concernant le remboursement de toute portion inutilisée d'un billet ou d'autres services additionnels achetés mais non utilisés, dans des situations qui ne sont pas visées par le RPPA, ou encore toute différence de prix découlant d'une demande par le passager d'être transféré dans une classe de service inférieure. Il est également exigé dans le RTA que le transporteur énonce clairement ses politiques concernant le remboursement des services achetés mais non utilisés, intégralement ou partiellement. On encourage les transporteurs à adopter des politiques de sorte qu'aucun passager n'ait à payer pour des services inutilisés.

« **remboursement volontaire** » Remboursement d'un billet inutilisé, ou partiellement utilisé, ou de toute différence de prix découlant d'un transfert dans une classe de service inférieure, dans n'importe quelle situation non visée par le RPPA, ou encore de tout service additionnel, pour des raisons autres que celles mentionnées dans la définition d'un remboursement involontaire.

« **réservation** » Document papier ou électronique, indiquant qu'un passager détient une place sur un vol donné. La réservation comporte la date et les heures du voyage, le numéro de vol et la classe de service fourni au passager.

« **retard sur l'aire de trafic** » Se produit lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic après la fermeture des portes de l'aéronef en prévision du décollage ou après l'atterrissage.

« **RPPA** » *Règlement sur la protection des passagers aériens.*

« **RTA** » *Règlement sur les transports aériens.*

« **RTAPH** » *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées.*

« **situations indépendantes de la volonté du transporteur** » Notamment :

- une guerre ou une situation d'instabilité politique;
- un acte illégal ou un acte de sabotage;
- des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef;
- des instructions du contrôle de la circulation aérienne;
- un *NOTAM*, (*Notice to Airmen – avis aux aviateurs*), au sens du paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*;
- une menace à la sûreté;

- des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport;
- une urgence médicale;
- une collision avec un animal sauvage;
- un conflit de travail chez le transporteur, un fournisseur de services essentiels comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;
- un défaut de fabrication de l'aéronef qui réduit la sécurité des passagers, découvert par le fabricant de l'aéronef ou par une autorité compétente;
- une instruction ou un ordre de tout représentant d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'un responsable de la sûreté d'un aéroport.

« **tarif** » Barème des prix, taux, frais et autres conditions de transport applicables à la prestation d'un service aérien et des services connexes.

« **trafic** » Les personnes ou les marchandises transportées par voie aérienne.

« **transport gratuit** » Tout transport aérien de passagers, de marchandises ou d'animaux sans contrepartie.

« **transport intérieur** » Transport aérien offert soit entre différents points à l'intérieur du Canada, soit en provenance ou à destination d'un même point à l'intérieur du Canada, soit entre un point qui y est situé et un point qui y est extérieur sans pour autant faire partie du territoire d'un autre pays.

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

« **transporteur** »

Remarque au transporteur : Le transporteur doit inscrire le nom de la société tel qu'il apparaît sur la licence délivrée par l'Office des transports du Canada.

« **voyage circulaire** » Tout voyage qui emprunte un itinéraire continu et indirect, dont la destination finale est le point d'origine, mais qui inclut plus d'une escale.

« **Union européenne (UE)** » L'un des États-nations souverains qui ont accédé à l'UE. Conformément à l'article 299(2) du Traité instituant la Communauté européenne, le présent tarif s'applique aussi aux départements d'outre-mer, notamment la Guadeloupe, la Guyane française, la Martinique, l'île de la Réunion, les Açores, Madère et les îles Canaries.

Règle 5 : Application du tarif

(A) Généralité

(1) Le présent tarif s'applique au transport de passagers et de leurs bagages, ainsi qu'à tous les services connexes :

(a) pour le transport à bord de vols exploités et vendus (portant un numéro de vol de [nom du transporteur]) à un passager par [nom du transporteur],

(b) pour le transport à bord de vols vendus par [nom du transporteur] à un passager, mais exploités par un autre transporteur.

(2) À l'exception des accords de partage de codes, lorsque le transporteur émet un billet, enregistre des bagages ou prend toute autre mesure pour le transport sur le réseau d'un autre transporteur (que ce transport fasse partie ou non d'un service aérien direct), ce transporteur agit à titre de mandataire seulement pour cet autre transporteur et le tarif de cet autre transporteur s'appliquera.

(3) Le transport aérien sera assujéti aux règles, aux taux, aux prix et aux frais, publiés ou mentionnés dans le présent tarif, en vigueur à la date à laquelle le billet est émis.

Remarque au transporteur : On rappelle aux transporteurs que la réglementation sur l'établissement des prix peut être différente d'un pays à l'autre. Les transporteurs doivent consulter les règlements applicables des lieux où ils entendent mener leurs activités, pour s'assurer de s'y conformer.

(4) Les règles générales contenues dans le présent tarif s'appliqueront, à moins que ne le prévoie autrement la règle d'établissement des prix qui régit un code de base particulier relatif au prix applicable au transport acheté par le passager.

(5) Le contenu du présent tarif constitue le contrat entre le transporteur et le passager. En cas de conflit entre le présent tarif et tout autre document émis ou affiché par le transporteur, le présent tarif prévaudra.

(6) Les règles, les règlements et les conditions de transport du transporteur indiqués dans le présent tarif peuvent être modifiés sans préavis seulement si cela est nécessaire, aux termes des lois, des règlements gouvernementaux, des ordonnances et des exigences applicables.

(B) Responsabilité selon le tarif applicable

- (1) Pour le transport international, en cas de dommages dus à un décès ou à des blessures corporelles, à un retard subi par le passager, ou à des bagages perdus, endommagés et en retard, le transporteur sera assujéti aux règles relatives à la responsabilité établies par la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal et à toutes les autres dispositions de ces conventions. Le transporteur peut, dans le présent tarif, établir des limites de responsabilité supérieures à celles prévues dans la Convention applicable, ou indiquer qu'il n'y a aucune limite de responsabilité. Dans tous les autres cas, les règles tarifaires qui sont incompatibles avec toute disposition de la Convention applicable, dans cette mesure, ne s'appliqueront pas au transport international (voir la règle 121, Responsabilité du transporteur – transport international).
- (2) Pour le transport intérieur, conformément aux dispositions du RPPA, le transporteur est soumis aux mêmes règles et limites de responsabilité que celles prévues dans la Convention de Montréal concernant les bagages perdus ou endommagés. En ce qui concerne les retards de bagages, le transporteur fixe, dans le présent tarif intérieur, des limites de responsabilité et conditions connexes qui sont compatibles avec la Convention de Montréal (voir la règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur).

Remarque au transporteur : Les règles de responsabilité concernant les retards de bagages ont changé en conséquence de la décision [2022 CAF 211](#) rendue par la Cour d'appel fédérale. Certaines exigences du RPPA visant les bagages ont donc été abrogées. Pour une explication complète du changement apporté aux règles de responsabilité concernant les retards de bagages dans le cas de services intérieurs, voir la remarque au transporteur à la règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur.

(3) Responsabilités du transporteur prévues dans le RPPA :

- (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 leur sont plus avantageuses, les obligations figurant dans le tarif visant le même sujet.
- (b) Toutefois, si un transporteur transporte des passagers pour le compte d'un autre transporteur dans le cadre d'une entente commerciale avec celui-ci, les transporteurs sont solidairement responsables envers les passagers des obligations prévues aux articles 7, 22 et 24 du RPPA, ou, si les obligations envers les passagers sont plus avantageuses, les obligations figurant dans le tarif visant le même sujet.

(C) Prépondérance de la loi/prélèvement

- (1) Si une quelconque disposition figurant directement ou par renvoi sur le billet ou dans le présent tarif est contraire aux prescriptions pertinentes d'une loi, d'un règlement gouvernemental, d'un décret ou d'une exigence, auxquelles on ne peut déroger par entente des parties, cette disposition, dans la mesure où elle est invalide, sera retirée du billet ou du tarif, les autres dispositions restant en vigueur.

(D) Transport gratuit

- (1) [Insérer la politique].

Remarque au transporteur : Insérez la disposition applicable basée sur votre politique concernant le transport gratuit de passagers, en gardant à l'esprit que les dispositions du RPPA et de la Convention s'appliquent à tous les passagers.

(E) Recours du passager

- (1) Toute indemnisation offerte aux passagers est indiquée dans le présent tarif, et est assujettie aux règlements gouvernementaux applicables.
- (2) En cas de différend avec [nom du transporteur], le passager devrait, comme premier recours, essayer de régler le problème directement avec le transporteur. Si le passager a tenté de régler une plainte avec le transporteur mais n'est pas satisfait du résultat, le passager peut porter sa cause directement devant l'Office des transports du Canada ou le tribunal compétent, au choix.

(F) Modification et dérogation

- (1) Aucun mandataire, préposé ou représentant du transporteur n'est habilité à consentir une modification ou une dérogation à une quelconque disposition du présent tarif.

(G) Déclaration volontaire – gros ou petit transporteur

RPPA

- (1) Aux fins de l'établissement des obligations envers les passagers dans le cadre du RPPA, [nom du transporteur] déclare qu'il est un [gros transporteur assujetti au RPPA] ou un [petit transporteur assujetti au RPPA].

Remarque au transporteur : Dans certaines dispositions du RPPA, une distinction est faite selon qu'elles sont uniquement applicables aux petits ou aux gros transporteurs. D'après la définition du RPPA :

un gros transporteur assujetti au RPPA désigne un transporteur qui a transporté un total de deux millions de passagers ou plus, dans le monde, au cours de chacune des deux années civiles précédentes;

un petit transporteur assujetti au RPPA désigne un transporteur qui n'est pas un gros transporteur assujetti au RPPA. Il est entendu qu'un petit transporteur assujetti au RPPA est un transporteur qui n'a pas transporté un total de deux millions de passagers ou plus, dans le monde, au cours de chacune des deux années civiles précédentes. Pour l'application du RPPA, le petit transporteur a, envers les passagers qu'il transporte pour le compte d'un gros transporteur assujetti au RPPA dans le cadre d'une entente commerciale avec celui-ci, les mêmes obligations que le gros transporteur assujetti au RPPA.

Les règles suivantes établissent une distinction entre les gros et les petits transporteurs :

- règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur;
- règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité;
- règle 95, Refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur;
- règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.

Accessibilité aux personnes handicapées

(2) Aux fins de l'établissement des obligations envers les passagers handicapés sous le régime du RTAPH ou autrement, [nom du transporteur] déclare qu'il est [un gros transporteur assujetti au RTAPH et qu'il a inclus une déclaration sur son site Web indiquant qu'il est assujetti au RTAPH] ou [un petit transporteur non assujetti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus] ou [un petit

transporteur non assujetti au RTAPH exploitant des aéronefs de 29 sièges passagers ou moins].

Remarque au transporteur : Le RTAPH impose des exigences à tous les transporteurs qui répondent à la définition d'un gros transporteur assujetti au RTAPH, c'est-à-dire un transporteur aérien qui fournit des services de passagers à destination, en provenance ou à l'intérieur du Canada, et qui a transporté un total de 1 000 000 de passagers ou plus, dans le monde, au cours de chacune des deux années civiles précédentes. Tout autre transporteur qui n'est pas assujetti au RTAPH aura envers les personnes handicapées des obligations d'accessibilité basées sur d'autres instruments, comme le RTA et les codes de pratiques de l'Office, ou basées sur les principes des droits de la personne.

Les règles suivantes établissent une distinction entre les gros et les petits transporteurs en ce qui concerne les conditions de transport des personnes handicapées :

- règle 69, Transport des personnes handicapées – gros transporteur assujetti au RTAPH,
- règle 70, Transport des personnes handicapées – petit transporteur non assujetti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus,
- règle 71, Transport des personnes handicapées – petit transporteur non assujetti au RTAPH exploitant des aéronefs de 29 sièges passagers ou moins.

Remarque au transporteur : Les transporteurs adopteront soit la règle 69, soit les règles 70 et/ou 71 selon ce qu'ils auront déclaré à la disposition (2) ci-dessus. Les transporteurs qui ne sont pas assujettis au RTAPH, au RTA ni aux codes de pratiques de l'Office sont tout de même tenus d'énoncer dans leurs tarifs les conditions de transport des personnes handicapées. On encourage vivement les transporteurs à adopter et à appliquer les règles 69, 70 et/ou 71, selon le cas.

Si un transporteur qui n'est pas assujetti au RTAPH, au RTA ni aux codes de pratiques de l'Office décide de ne pas adopter l'une de ces règles, il doit la remplacer par une règle qui énonce les conditions de transport qu'il prévoit pour les personnes handicapées en tenant compte des obligations en matière de droits de la personne prévues dans les lois canadiennes.

Partie II – Avant le départ



Partie II – Avant le départ

Règle 10 : Application des prix et des frais

(A) Généralités

- (1) Les prix applicables sont ceux qui sont publiés par le transporteur ou en son nom. Si les prix ne sont pas publiés, ils seront établis conformément au tarif du transporteur.
- (2) Les prix et les frais s'appliqueront seulement au transport aérien entre les points indiqués sur le billet. À moins d'indication contraire à la règle 85, Services de transfert par voie terrestre, le passager prendra lui-même, à ses frais, les dispositions relatives aux services de transfert par voie terrestre, lesquels ne sont pas assujettis aux modalités du présent tarif.

(B) Prix en vigueur

- (1) Sous réserve des exigences gouvernementales et du présent tarif :

(a) Le prix applicable est le prix en vigueur à la date à laquelle le billet est émis.

Remarque au transporteur : On rappelle aux transporteurs que la réglementation sur l'établissement des prix peut être différente d'un pays à l'autre. Les transporteurs doivent consulter les règlements applicables des lieux où ils entendent mener leurs activités, pour s'assurer de s'y conformer.

(C) Itinéraire

- (1) Sauf disposition contraire dans le tarif du transporteur, chaque prix s'applique uniquement à l'itinéraire précisé pour ce prix.
- (2) S'il y a plus d'un itinéraire possible, le passager, avant que son billet soit émis, peut indiquer l'itinéraire qu'il préfère. Si aucun itinéraire n'est précisé, le transporteur peut le déterminer. (Voir la règle 50, Itinéraires.)

(D) Taxes et frais

- (1) L'ensemble des frais et des taxes imposés par le gouvernement ou un autre organisme responsable ou par l'exploitant d'un aéroport, s'appliquant à un passager ou découlant de l'utilisation par un passager de services ou d'installations, seront ajoutés aux prix et aux frais publiés et devront être payés par le passager, sauf disposition contraire figurant au tarif du transporteur. (Voir la règle 15, Taxes.)

(E) Devises des prix

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

Remarque au transporteur : Le transporteur peut inclure dans cette règle des dispositions particulières concernant certains types de billets (p. ex., pour des voyages aller-retour ou circulaires) ou des détails sur la construction du billet selon la nature de ses activités.

Règle 15 : Taxes

(A) Généralités

- (1) Les taxes imposées par les gouvernements s'ajoutent au prix publié ou au billet construit et sont payées par le passager.
- (2) Au moment de l'achat du billet, le passager recevra du transporteur des renseignements sur toutes les taxes indiquées sur le billet.
- (3) Les taxes seront indiquées séparément sur le billet.
- (4) Les conditions qui régissent l'imposition, la perception ou le remboursement des taxes sont établies par les autorités fiscales (nationales ou étrangères) et seront toujours respectées. Par conséquent, le transporteur percevra un nouveau montant ou un montant plus élevé ou remboursera, en tout ou en partie, la taxe payée en fonction des conditions imposées par les autorités fiscales.

Règle 20 : Modes de paiement

(A) Généralités

Voici une liste des options de paiement acceptées par le transporteur lors de l'achat de billets et de services offerts par le transporteur :

- (1) argent comptant dans une devise acceptée par le transporteur;
- (2) carte de crédit;
- (3) carte de débit bancaire, lorsque les installations le permettent;
- (4) chèque certifié;
- (5) traite bancaire;
- (6) bon pour services divers;
- (7) crédit voyage
- (8) bon de voyage;
- (9) chèque de voyage;
- (10) points ou milles de voyage échangeables.

Remarque au transporteur : Si vous acceptez d'autres modes de paiement, indiquez-les dans la présente règle. En outre, si vous avez des restrictions quant aux formes de paiement, par exemple si seulement les cartes de crédit sont acceptées pour l'achat de billets ou de services, vous devez l'indiquer dans la présente règle.

Règle 25 : Devise du paiement

(A) Généralités

- (1) Les dispositions relatives aux devises sont assujetties aux règlements gouvernementaux ainsi qu'aux règlements applicables sur les devises en vigueur à l'étranger.
- (2) Lorsque le voyage commence au Canada, le paiement des billets sera fait en dollars canadiens selon le prix en dollars canadiens, ou le prix équivalent dans d'autres devises, après conversion en dollars canadiens, selon le cours acheteur des banques.
- (3) Lorsque le voyage commence aux États-Unis, le paiement des billets sera fait en dollars américains selon le prix en dollars américains, ou le prix équivalent dans d'autres devises, après conversion en dollars américains, selon le cours acheteur des banques.
- (4) Lorsque le voyage commence à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, mais que le paiement est fait au Canada, le prix publié dans une autre monnaie que le dollar canadien sera converti en devise canadienne, selon le cours acheteur des banques.
- (5) Lorsque le voyage commence à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, mais que le paiement est fait aux États-Unis, le prix publié dans une autre monnaie que le dollar américain sera converti en devise américaine, selon le cours acheteur des banques.
- (6) Lorsque le voyage commence à l'extérieur du Canada ou des États-Unis et que le paiement n'est pas fait au Canada ni aux États-Unis, le prix publié sera converti en devise locale, selon le cours acheteur des banques.

Règle 30 : Classes de service

(A) Première classe ou classe F

- (1) La première classe sera située dans la partie de l'aéronef désignée ainsi par le transporteur.
- (2) Des installations d'enregistrement séparées seront à la disposition des passagers ayant un siège en première classe, si l'espace et l'effectif de l'aéroport le permettent.
- (3) Les passagers ayant un siège en première classe auront accès aux salons en première classe, lorsque de telles installations existent.
- (4) Les passagers assis en première classe recevront les services prévus en première classe.
- (5) Voici en quoi consistent les services en première classe :

[Le transporteur décrit ses services ici.]

(B) Classe affaires ou classe C

- (1) La classe affaires sera située dans la partie de l'aéronef désignée ainsi par le transporteur.
- (2) Des installations d'enregistrement séparées seront à la disposition des passagers ayant un siège en classe affaires, si de telles installations existent.
- (3) Les passagers assis en classe affaires recevront les services prévus en classe affaires.
- (4) Voici en quoi consistent les services en classe affaires :

[Le transporteur décrit ses services ici.]

(C) Classe économique ou classe Y

- (1) La classe économique/classe touriste sera située dans la partie de l'aéronef désignée ainsi par le transporteur.
- (2) Les passagers assis en classe économique recevront les services prévus en classe économique.

(3) Voici en quoi consistent les services en classe économique :

[Le transporteur décrit ses services ici.]

Remarque au transporteur : Les dispositions susmentionnées devront être rédigées sur mesure en fonction de vos activités et de vos services. Veuillez les modifier en conséquence.

Règle 40 : Réservations

(A) Généralités

- (1) Une réservation de siège pour un vol donné est valide lorsqu'elle est entrée dans le système de réservations du transporteur; que la disponibilité et l'attribution du siège sont confirmées par un code/numéro de confirmation fourni par le transporteur qui authentifie la réservation; que le passager a payé le bon prix; et qu'un billet a été émis pour ce siège.
- (2) Le transporteur émettra un billet uniquement si la réservation est valide. Sous réserve d'un paiement ou d'un autre arrangement satisfaisant, et à condition que le passager respecte l'heure limite d'enregistrement énoncée à la disposition (E) ci-après, un billet sera émis au passager par le transporteur ou son mandataire, confirmant que le passager détient une place pour le ou les vols indiqués sur le billet. Le billet s'appliquera seulement aux points précisés sur le billet et les coupons de vol présentés.
- (3) Le transporteur peut limiter le nombre de passagers transportés, quels que soient le vol et le prix. Tous les prix ne sont pas nécessairement offerts pour tous les vols. Le nombre de sièges que le transporteur mettra à la disposition des passagers pour un vol donné est déterminé selon le nombre total de passagers que le transporteur prévoit pour chaque vol.
- (4) Le passager qui détient un billet ouvert inutilisé ou une partie de ce billet, ou qui détient un autre document électronique délivré à son nom par le transporteur lui donnant le droit de continuer son voyage, ou qui souhaite changer la date de sa réservation, n'aura pas de traitement préférentiel pour obtenir une nouvelle réservation.
- (5) Pour les dispositions relatives à l'attribution de sièges à bord d'un aéronef à tous les passagers, y compris aux enfants, voir la règle 41, Attribution de sièges aux passagers, y compris aux enfants de moins de 14 ans.
- (6) Pour des dispositions détaillées sur l'attribution de sièges à des personnes handicapées à bord d'un aéronef, voir :

Remarque au transporteur : Le transporteur choisit parmi les options suivantes en fonction de ce qu'il a déclaré à la règle 5(G)(2) du présent tarif :

- [règle 69(C)(1)(b) et (c), Réservations et services en ligne], ou

- [règle 70(C)(1)(b) - (d), Réservations – renseignements sur les services et l'attribution des sièges], et/ou
- [règle 71(C)(1)(c) - (e), Réservations – renseignements sur les services et l'attribution des sièges].

(7) Pour des dispositions détaillées sur les moyens accessibles offerts aux personnes handicapées pour faire des réservations, voir :

- règle 69(C)(3), Réservations et services en ligne

Remarque au transporteur : Cette obligation vise les gros transporteurs assujettis au RTAPH. On encourage les petits transporteurs non assujettis au RTAPH à proposer d'autres moyens accessibles pour faire des réservations, conformément à la règle 69(C)(3).

(8) Le transporteur n'acceptera pas de réservation pour un enfant de moins de cinq ans qui voyage seul, même si le parent ou le tuteur de l'enfant voudrait utiliser le service d'accompagnement de mineurs du transporteur pour que l'enfant voyage seul (voir la règle 60, Acceptation des enfants, et la règle 65, Mineurs non accompagnés).

Remarque au transporteur : Cette obligation au titre de l'alinéa 122d) du RTA vise le transport international. L'obligation ne s'applique pas au transport exclusivement intérieur. Des transporteurs canadiens peuvent être disposés à transporter des enfants plus jeunes. Si c'est le cas, le transporteur doit insérer ici sa politique à cet effet.

(B) Annulation de réservation

(1) Le transporteur annulera les réservations d'un passager dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- (a) si les circonstances l'exigent en raison de situations attribuables au transporteur au sens de la règle 1, Définitions, et en application de la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, ou de la règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité;
- (b) si les circonstances l'exigent en raison de situations indépendantes de la volonté du transporteur au sens de la règle 1, Définitions, et en application de

la règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur, ou de la règle 95, Refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur;

(c) si les circonstances l'exigent en raison de toute situation indiquée à la règle 105, Refus de transport, qui est applicable;

(d) si le passager n'a pas respecté les délais d'enregistrement ou d'arrivée à la porte d'embarquement indiqués à la disposition (E) ci-dessous.

(2) Si le transporteur annule la réservation d'un passager pour les motifs énoncés à la disposition (B)(1)(a) ci-dessus, le passager pourrait être admissible aux dispositions de la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, ou de la règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.

(3) Si le transporteur annule la réservation d'un passager pour les motifs énoncés à la disposition (B)(1)(b) ci-dessus, le passager pourrait être admissible aux dispositions de la règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur, ou de la règle 95, Refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur.

(4) Si le transporteur annule la réservation d'un passager pour les motifs énoncés à la disposition (B)(1)(c), le passager sera traité 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 remplir les formalités gouvernementales, d'enregistrement, de contrôle de sûreté et de départ, tout en respectant les délais énoncés à la disposition (E) ci-après. Le départ ne sera pas retardé pour un passager qui n'a pas rempli les formalités de préembarquement.

Remarque au transporteur : Si le transporteur a besoin de plus de temps pour préparer les services aux personnes handicapées avant les formalités d'enregistrement ou de départ (ou les deux), par exemple pour démonter ou remonter une aide à la mobilité, il doit indiquer ses politiques à cet égard dans son tarif sous la règle 69(G)(4)(b), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance; la règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance; ou la règle 71(G), Acceptation des aides.

- (2) Le passager devrait indiquer au transporteur le moyen de communication qu'il préfère parmi ceux qu'il offre (courriel ou numéros de téléphone, par exemple) lorsque le transporteur demande les coordonnées du point de contact du passager au cas où le transporteur aurait besoin de communiquer avec le passager avant son départ ou à tout moment de son itinéraire. Le transporteur a l'obligation de communiquer les informations à ses passagers conformément à la règle 97, Communication des informations – annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement.

Remarque au transporteur : Si le transporteur a des politiques sur les conséquences dans les cas où un passager ne respecte pas ses responsabilités susmentionnées, il doit les insérer ici.

(D) Défaut d'occuper le siège

- (1) Si le passager n'occupe pas la place qui lui a été réservée à sa demande, et que le transporteur n'est pas avisé de l'annulation de cette réservation avant le départ prévu de ce vol en particulier, le transporteur va [le transporteur doit insérer ici sa politique sur les conséquences pour le passager].

(E) Délais d'enregistrement

Vol	Délai d'enregistrement recommandé*	Délai d'enregistrement et de dépôt des bagages **	Délai d'arrivée à la porte d'embarquement ***
Au Canada	60 minutes	30 minutes	20 minutes
À destination ou en provenance des É.-U.	90 minutes	60 minutes	20 minutes
International	120 minutes	60 minutes	35 minutes

Remarque au transporteur : Les délais ci-dessus sont des exemples de délais communs dans le cadre d'un voyage. Si certaines circonstances obligent un passager à s'enregistrer ou à se présenter à la porte d'embarquement avant les délais susmentionnés, les transporteurs doivent préciser ces circonstances et les délais correspondants (par exemple, pour tenir compte du temps supplémentaire qui pourrait

être nécessaire pour démonter, emballer et ranger le fauteuil roulant électrique d'une personne handicapée dans certains aéroports).

***Délai d'enregistrement recommandé** : Le tableau ci-dessus indique combien de temps avant l'heure de départ du vol le passager doit s'enregistrer s'il veut avoir le temps nécessaire pour s'enregistrer, déposer ses bagages enregistrés et passer les contrôles de sûreté. Par exemple, si le vol de Paris à Toronto part à 16 h, le transporteur recommande au passager de s'enregistrer avant 14 h (120 minutes avant son vol).

****Délai 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 les délais précisés d'enregistrement pour son vol. Par exemple, si le vol du passager de Montréal à Miami part à 7 h, le passager doit s'être enregistré et avoir enregistré tous ses bagages auprès du transporteur au plus tard à 6 h (60 minutes avant le vol).

*****Délai d'arrivée à la porte d'embarquement** : Le passager doit arriver à la porte d'embarquement et être prêt à monter à bord avant la fin de ce délai. Par exemple, si le vol d'un passager entre Toronto et Ottawa quitte à 11 h, le passager doit se présenter à la porte d'embarquement au plus tard à 10 h 40 (20 minutes avant le vol).

Si le passager ne respecte pas le délai d'enregistrement et de dépôt des bagages ou le délai d'arrivée à la porte d'embarquement indiqué dans le tableau ci-dessus, le transporteur peut réattribuer le siège réservé d'avance ou annuler la réservation du passager, auquel cas le transporteur ne pourra peut-être pas transporter les bagages du passager.

Remarque au transporteur : Si le transporteur a des politiques sur les conséquences pour le passager qui ne respecte pas les délais précisés ci-dessus, il doit les indiquer ici.

Règle 41 : Attribution de sièges aux passagers, y compris aux enfants de moins de 14 ans

(A) Application

- (1) La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
- (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 cinq ans qui voyage seul, même si le parent ou le tuteur de l'enfant voudrait utiliser le service d'accompagnement de mineurs du transporteur pour que l'enfant voyage seul.

Remarque au transporteur : Cette obligation au titre de l'alinéa 122d) du RTA vise le transport international. L'obligation ne s'applique pas au transport exclusivement intérieur. Des transporteurs canadiens peuvent être disposés à transporter des enfants plus jeunes. Si c'est le cas, le transporteur doit insérer sa politique à cet effet ici ainsi qu'à la règle 65, Mineurs non accompagnés.

(B) Attribution de sièges

- (1) Le transporteur ne garantit aucunement l'attribution d'un siège particulier dans l'aéronef.

Présélection de siège

- (2) Le passager peut présélectionner un siège après avoir acheté son billet lors de la réservation. Si un passager choisit un siège en particulier, des frais peuvent être exigés si les conditions du billet acheté l'indiquent (sauf si le siège est demandé en raison d'un handicap; voir la disposition (3) ci-dessous). Néanmoins, un choix de siège est gratuitement offert au moment de l'enregistrement.

Remarque au transporteur : Si un transporteur impose des frais pour la présélection d'un siège, il doit mentionner ces frais ci-dessous.

Les frais de présélection de siège seront appliqués par passager conformément au tableau suivant :

(a) Frais applicables pour le transport :

Type de service	Frais de sélection de siège Au Canada	Frais de sélection de siège Entre le Canada et les É.-U.	Frais de sélection de siège Entre le Canada et des destinations à l'étranger
Première classe	(Le transporteur doit remplir ce tableau.)		
Classe affaires			
Classe économique – plein prix			
Classe économique – prix spéciaux ou réduits			

(b) Les frais de sélection de siège seront remboursés dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- (i) le transporteur doit déplacer le passager de sa place présélectionnée et prépayée à cause d'un changement involontaire de l'horaire ou de l'aéroport ou pour des raisons opérationnelles ou de sécurité,
- (ii) le passager obtient un surclassement confirmé au prix normal avant l'enregistrement,
- (iii) [le cas échéant, indiquez votre politique de remboursement des frais de sélection de siège dans d'autres situations].

Remarque au transporteur : Si le transporteur a des politiques concernant le remboursement des frais de sélection de siège, il est tenu de les mentionner ici.

- (3) **Exception** : Une personne handicapée qui a besoin d'un siège particulier en raison de son handicap ne se verra pas imposer de frais de sélection de siège.

Pour connaître les autres obligations concernant l'attribution de sièges à une personne handicapée, y compris à une personne ayant besoin de sièges adjacents supplémentaires, voir :

Remarque au transporteur : Le transporteur choisit parmi les options suivantes en fonction de ce qu'il a déclaré à la règle 5(G)(2) du présent tarif :

- [règle 69(C)(1)(b)-(c), Réservations et services en ligne], et règle 69(F), Services nécessitant un préavis], ou
- [règle 70(C)(1)(b)-(d), Réservations – renseignements sur les services et l'attribution des sièges], et/ou
- [règle 71(C)(1)(c)-(e), Réservations – renseignements sur les services et l'attribution des sièges].

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

- (1) Pour faciliter l'attribution aux enfants de moins de quatorze ans d'un siège à proximité du siège d'un accompagnateur (parent ou tuteur) conformément à la disposition (D) (ci-après), le transporteur, sans frais supplémentaires :

(a) attribue à l'enfant, avant l'enregistrement, un siège à proximité du siège de son accompagnateur;

(b) lorsqu'il n'attribue pas de sièges conformément à la disposition (a), le transporteur prend les mesures suivantes :

(i) il avise les passagers, avant l'enregistrement, qu'il facilitera l'attribution à un enfant, au moment de l'enregistrement ou à la porte d'embarquement, d'un siège à proximité du siège de son accompagnateur sans frais supplémentaires,

(ii) il attribue les sièges au moment de l'enregistrement, si possible,

(iii) si l'attribution des sièges au moment de l'enregistrement est impossible, il demande au moment de l'embarquement, au moyen d'une annonce à la porte d'embarquement, si quelqu'un se porte volontaire pour changer de siège,

- (iv) si l'attribution des sièges au moment de l'enregistrement est impossible et si aucun passager ne se porte volontaire pour changer de siège au moment de l'embarquement, il demande de nouveau avant le décollage si quelqu'un se porte volontaire pour changer de siège.

(D) Proximité du siège d'un accompagnateur

- (1) Le transporteur facilitera, conformément aux étapes de la disposition (C) ci-dessus, l'attribution d'un siège à un enfant âgé de moins de 14 ans, sans frais supplémentaires, de la façon suivante :
 - (a) il attribue à l'enfant de quatre ans et moins un siège adjacent au siège de son accompagnateur;
 - (b) il attribue à l'enfant de cinq à onze ans un siège situé à au plus un siège de celui de son accompagnateur dans la même rangée;
 - (c) il attribue à l'enfant de douze et treize ans un siège dans une rangée située à au plus une rangée du siège de son accompagnateur.

(E) Différence de prix

- (1) Lorsqu'un passager se voit attribuer un siège conformément à la disposition (D)(1) (ci-dessus) et que ce siège est dans une classe de service inférieure à celle prévue sur son billet, le transporteur rembourse la différence de prix entre les classes de service.
- (2) Toutefois, si le passager se voit attribuer un siège conformément à la disposition (D)(1) (ci-dessus) mais choisit un siège dans une classe de service supérieure à celle prévue dans son billet, le transporteur **[exigera/n'exigera pas]** un supplément représentant la différence de prix entre les classes de service.

Remarque au transporteur : Le transporteur choisira de percevoir ou de ne pas percevoir un supplément conformément à ce qu'il aura indiqué à la disposition (E)(2).

Règle 45 : Escales

(A) Généralités

- (1) Les escales seront autorisées sous réserve des conditions suivantes :
 - (a) Les escales doivent être convenues à l'avance avec le transporteur et indiquées sur le billet.
 - (b) Il se peut que des règles propres à un type de billet en particulier interdisent les escales ou en limitent le nombre, ou que des frais supplémentaires s'appliquent aux escales selon le billet acheté par le passager. Pour de plus amples renseignements, consulter la règle qui s'applique au billet en question.
 - (c) Si le transport par voie terrestre constitue une partie du voyage, une escale sera estimée avoir eu lieu pour ce transport.
 - (d) **Pour les voyages au Canada et entre le Canada et les É.-U.** : L'interruption délibérée d'un voyage pendant plus de quatre heures constitue une escale.
 - (e) **Pour les voyages à destination ou en provenance du Canada, sauf à l'intérieur du Canada et entre le Canada et les É.-U.** : Il n'y a pas d'escale si le passager repart du point de correspondance à la date d'arrivée, ou si le passager repart la journée suivante et dans les 24 heures de son arrivée au point de correspondance dans le cas où aucun vol de correspondance n'est prévu à la date d'arrivée.

Règle 50 : Itinéraires

(A) Application

- (1) Un itinéraire s'applique uniquement aux billets auxquels il est associé.
- (2) L'itinéraire peut passer par n'importe quelle ville nommée dans la grille d'itinéraires du transporteur, à moins d'indication contraire.
- (3) L'itinéraire applicable, en tout ou en partie, peut donner lieu à un voyage sans escale.
- (4) Un ou plusieurs points intermédiaires sur l'itinéraire peuvent être omis.
- (5) Tous les itinéraires s'appliquent dans les deux directions, à moins d'indication contraire.
- (6) Pour les itinéraires qui permettent de choisir le transporteur pour le transport entre les mêmes points, seulement un de ces transporteurs peut être utilisé.
- (7) Lorsqu'aucun transporteur n'est indiqué entre deux points, le transport est seulement effectué par **[nom du transporteur]**.
- (8) Si plus d'un itinéraire est associé à un même billet, le passager peut préciser l'itinéraire avant l'émission du billet. Si le passager n'a pas déterminé d'itinéraire, le transporteur le fera.

Règle 54 : Acceptation des bagages pour les voyages intercompagnies

Définitions

« **billet unique** » Document qui permet de voyager du point d'origine au point de destination. Il peut inclure des segments intercompagnies/en partage de codes et des segments intracompagnies. Il peut inclure également des combinaisons de bout en bout (c.-à-d. des billets distincts qui peuvent être achetés séparément, mais combinés afin de former un seul prix).

« **code des compagnies aériennes** » Code d'identification composé de deux caractères utilisé à des fins commerciales ou de transport, comme les réservations, les indicateurs, les horaires, la vente des billets, les tarifs et les systèmes d'affichage des aéroports. L'IATA attribue les codes des compagnies aériennes. Le code qui est inscrit sur un billet indique le transporteur qui commercialise le vol. Il peut être différent du transporteur qui effectue le vol.

« **convention intercompagnies** » Entente conclue entre deux transporteurs aériens ou plus afin de coordonner le transport de passagers et de leurs bagages entre le vol effectué par un transporteur aérien et le vol effectué par un autre transporteur aérien (jusqu'au point d'escale suivant).

« **destination finale** » Lorsque le point d'origine du passager se situe à l'étranger et que l'itinéraire comprend au moins un arrêt au Canada et au moins un arrêt à l'étranger. Si l'arrêt au Canada est le point le plus éloigné et si l'arrêt dure plus de 24 heures, l'Office considère que la destination finale est le Canada.

« **itinéraire intercompagnies** » Tous les vols inclus sur un billet unique faisant intervenir de multiples transporteurs aériens. Seuls les voyages figurant sur un billet unique sont assujettis à la [décision n° 144-A-2014](#) de l'Office rattachée aux [Règles du Canada concernant les bagages pour les voyages intercompagnies](#) à condition que le point d'origine ou le point de destination finale indiqué sur le billet soit situé au Canada.

« **page de résumé à la fin d'un achat en ligne** » Une page sur le site Web d'un transporteur qui résume les détails d'une transaction d'achat de billet juste après que le passager a accepté d'acheter le billet du transporteur et a fait un paiement.

« **règles concernant les bagages** » Conditions liées à l'acceptation des bagages, aux services relatifs au transport des bagages ainsi qu'aux franchises de bagages et à tous les frais connexes. Par exemple, les règles concernant les bagages peuvent porter sur les éléments suivants :

- le poids et les dimensions maximums des bagages enregistrés ou non enregistrés d'un passager, s'il y a lieu;
- le nombre de bagages enregistrés ou non enregistrés qu'un passager peut transporter ainsi que les frais applicables;
- les frais d'excédent de bagages ou de bagages surdimensionnés;
- les frais liés à l'enregistrement, au ramassage et à la livraison de bagages enregistrés;
- l'acceptation d'articles spéciaux, comme les planches de surf, les animaux de compagnie, les bicyclettes, etc., et les frais connexes;
- les dispositions liées aux bagages en ce qui a trait aux articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos;
- les modalités ou les circonstances qui auraient pour effet de modifier les franchises et les frais de bagages s'appliquant à un passager (p. ex., statut de voyageur assidu, enregistrement à l'avance, achat à l'avance de franchises de bagages avec une carte de crédit en particulier);
- les autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers assujettis à des franchises ou à des frais de bagages spéciaux.

« **transporteur choisi** » Le transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliquent à l'itinéraire intercompagnies en entier.

« **transporteur commercial** » Le transporteur aérien qui vend des vols en utilisant son code.

« **transporteur exploitant** » Le transporteur qui effectue le vol en question.

« **transporteur le plus important (TPI)** » Le transporteur aérien qui fournit la part la plus importante de service, selon une méthode établie par l'IATA (résolution 302) pour chaque partie de l'itinéraire d'un passager où les bagages sont enregistrés à une nouvelle escale. Pour les voyageurs visés par la résolution 302, ce sont les règles du TPI concernant les bagages qui s'appliqueront. Dans le cas d'itinéraires complexes avec de multiples points d'enregistrement de bagages, il peut y avoir plus d'un TPI, ce qui donne lieu à l'application de différentes règles concernant les bagages tout au long d'un itinéraire.

« **transporteur le plus important (TPI) – Résolution 302 de l’IATA assujettie aux conditions prévues par l’Office** » Dans ce cas, le TPI est déterminé par l’application de la méthode établie par l’IATA dans sa résolution 302, assujettie aux conditions de la [décision n° 144-A-2014](#) de l’Office. La réserve de l’Office contre la résolution prévoit qu’un seul ensemble de règles concernant les bagages peut s’appliquer à un itinéraire intercompagnies donné. La réserve de l’Office vise à permettre au transporteur principal d’utiliser la méthode du TPI pour déterminer le transporteur dont les règles concernant les bagages s’appliqueront à un itinéraire international intercompagnies à destination ou en provenance du Canada, tout en renforçant le rôle des tarifs pour déterminer les règles de quel transporteur doivent s’appliquer.

« **transporteur participant** » Englobe le transporteur principal et les transporteurs secondaires indiqués sur le billet comme étant ceux qui fournissent au passager le transport intercompagnies indiqué sur son billet.

« **transporteur principal** » Le transporteur dont le code est indiqué sur le premier segment de vol du billet du passager au début de l’itinéraire intercompagnies apparaissant sur un billet unique dont l’origine ou la destination finale est située au Canada.

« **transporteur secondaire** » Tout transporteur, autre que le transporteur principal, identifié sur le billet du passager comme étant celui qui fournit au passager le transport intercompagnies indiqué sur son billet.

« **voyage intercompagnies** » Voyage faisant intervenir de multiples transporteurs aériens dont la liste figure sur un billet unique acheté en une seule transaction.

(A) Application

- (1) Cette règle s’applique à tous les itinéraires intercompagnies émis sur un billet unique dont le point d’origine ou le point de destination est situé au Canada.
- (2) Elle indique comment le transporteur détermine le transporteur dont les règles concernant les bagages s’appliquent à l’ensemble de l’itinéraire intercompagnies du passager.

(B) Généralités

- (1) Aux fins de l’acceptation des bagages pour les voyages intercompagnies :
 - (a) le transporteur dont le code est inscrit sur le premier segment de vol du billet intercompagnies du passager est le transporteur principal;

- (b) tout transporteur identifié sur le billet du passager comme étant celui qui fournit le transport intercompagnies au passager est un transporteur participant.

(C) Détermination par le transporteur principal des règles concernant les bagages qui s'appliqueront

Bagages enregistrés

- (1) Le transporteur principal :

- (a) choisit les règles concernant les bagages énoncées dans son propre tarif et les applique à tout l'itinéraire intercompagnies;

OU

- (b) choisit le TPI, déterminé conformément à la résolution 302 de l'IATA assujettie aux conditions prévues par l'Office, afin que les règles concernant les bagages de ce transporteur, établies dans son tarif, s'appliquent à tout l'itinéraire intercompagnies.

- (2) Le transporteur identifié par application des dispositions (a) ou (b) sera le transporteur choisi.

Bagages de cabine

- (3) Les franchises de bagages de cabine de chaque transporteur exploitant s'appliquent à chaque segment de vol d'un itinéraire intercompagnies. Néanmoins, les frais de bagages de cabine qui s'appliqueront à tout l'itinéraire intercompagnies seront ceux du transporteur choisi.

Remarque au transporteur : Conformément à la résolution 302 de l'IATA assujettie aux conditions de l'Office :

- (A) Le transporteur principal peut choisir d'appliquer une approche uniforme, c.-à-d. décide de toujours appliquer ses propres règles, peu importe les situations.
- (B) Puisqu'un transporteur peut choisir d'appliquer ses propres règles concernant les bagages, s'il est le transporteur principal ou s'il est désigné par un autre transporteur comme étant le transporteur choisi et dont les règles concernant les bagages s'appliquent à l'itinéraire intercompagnies, il doit, à ce titre, s'assurer que ses propres **règles concernant les bagages** enregistrés et non enregistrés, dans le contexte d'un transport intercompagnies, tiennent compte des éléments suivants :

- le poids et les dimensions maximums des bagages enregistrés ou non enregistrés d'un passager, s'il y a lieu;
- le nombre de bagages enregistrés ou non enregistrés qu'un passager peut transporter ainsi que les frais applicables;
- les frais d'excédent de bagages ou de bagages surdimensionnés;
- les frais liés à l'enregistrement, au ramassage et à la livraison de bagages enregistrés;
- l'acceptation d'articles spéciaux, comme les planches de surf, les animaux de compagnie, les bicyclettes, etc., et les frais connexes;
- les dispositions liées aux bagages en ce qui a trait aux articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos;
- les modalités ou les circonstances qui auraient pour effet de modifier les franchises et les frais de bagages s'appliquant à un passager (p. ex., statut de voyageur assidu, enregistrement à l'avance, achat à l'avance de franchises de bagages avec une carte de crédit en particulier);
- les autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers assujettis à des franchises ou à des frais de bagages spéciaux.

(C) Le transporteur doit tenir compte des éléments ci-après et modifier en conséquence ses propres règles concernant les bagages :

Statut spécial des passagers

Les règles concernant les bagages qui sont énoncées dans le tarif du transporteur applicable et qui ont été choisies au début de l'itinéraire du passager sont celles qui sont utilisées pour déterminer à quels droits le passager est admissible, selon son statut, le type de billet qu'il a acheté, son statut de voyageur assidu et d'autres facteurs.

Escales

Les règles concernant les bagages qui sont énoncées dans le tarif du transporteur applicable et qui ont été choisies au début de l'itinéraire du passager sont celles qui sont utilisées pour déterminer si la franchise et les frais de bagages du passager peuvent s'appliquer à chaque point d'enregistrement ou si le transporteur a pour politique de percevoir des frais seulement une seule fois dans chaque direction.

Bagages de cabine

Les franchises de bagages de cabine de chaque transporteur exploitant s'appliquent à chaque segment de vol. Le transporteur doit l'indiquer dans son tarif.

Embargos

Les embargos qui s'appliquent à tout transporteur exploitant qui participe à un itinéraire intercompagnies seront pris en compte au moment de déterminer les franchises et les frais de bagages qui s'appliquent au voyage du passager. Les embargos doivent être précisés dans le tarif de tout transporteur.

Transport d'articles spéciaux

Dans le même ordre d'idées, certaines situations peuvent empêcher le transport de bagages dans un itinéraire ou y nuire de quelque façon, par exemple dans le cas de bagages dépassant les limites de poids ou de dimension, comme les planches de surf, les animaux de compagnie, les bicyclettes, etc. Dans ces cas, un transporteur participant à l'itinéraire intercompagnies d'un passager peut appliquer ces restrictions au voyage du passager pourvu qu'elles soient indiquées dans les règles concernant les bagages du tarif de ce transporteur.

Transport de dispositifs d'assistance, y compris les aides à la mobilité, pour les personnes handicapées

Les personnes handicapées pourraient avoir à s'informer auprès des transporteurs dont le nom est indiqué sur leur itinéraire pour connaître leurs politiques concernant le transport des dispositifs d'assistance dans le cas d'itinéraires intercompagnies.

(D) Application des règles concernant les bagages par un transporteur participant

- (1) Lorsque le transporteur n'est pas le transporteur choisi sur un itinéraire intercompagnies, mais qu'il est un transporteur participant qui fournit un service de transport au passager en fonction du billet vendu, il applique tout au long de l'itinéraire intercompagnies les règles concernant les bagages du transporteur choisi comme si elles étaient les siennes.

(E) Communication des règles concernant les bagages

Renseignements à indiquer sur la page de résumé à la fin d'un achat en ligne et sur le billet électronique

- (1) En ce qui a trait aux dispositions des règles concernant les bagages qui visent les premier et deuxième bagages enregistrés et les bagages de cabine du passager (c.-à-d. la franchise de bagages standard du passager), lorsque le transporteur vend et émet un billet pour un itinéraire intercompagnies, il communique, au moment de l'émission du billet au passager, sur toute page de résumé à la fin d'un achat en ligne, sur l'itinéraire/reçu du passager, et sur son billet électronique, les renseignements concernant les bagages, énoncés à la disposition (2) ci-après, qui s'appliqueront à l'itinéraire du passager. Les renseignements qui figureront sur ces documents correspondront aux règles concernant les bagages du transporteur choisi.
- (2) Le transporteur communique les renseignements suivants :
 - (a) le nom du transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliquent;
 - (b) la franchise de bagages accordée au passager et les frais applicables;
 - (c) les limites relatives à la dimension et au poids des bagages, s'il y a lieu;
 - (d) les modalités ou les circonstances qui auraient pour effet de modifier les franchises et les frais de bagages standards s'appliquant à un passager (p. ex., statut de voyageur assidu, enregistrement à l'avance, achat à l'avance de franchises de bagages avec une carte de crédit en particulier);
 - (e) l'existence de tout embargo pouvant s'appliquer à l'itinéraire du passager;
 - (f) l'application des franchises et des frais de bagages (c.-à-d. s'ils s'appliquent une fois dans chaque direction ou s'ils s'appliquent à chaque point d'escale).
- (3) Le transporteur communique ces renseignements en format texte sur la confirmation du billet électronique du passager. Tous les renseignements sur les frais qui sont fournis relativement aux bagages de cabine et aux premier et deuxième bagages enregistrés sont exprimés sous forme de frais particuliers (et non pas une simple fourchette de frais).

Communication sur le site Web

- (4) Le transporteur communique sur son site Web, à un endroit pratique et bien en vue, un résumé complet et détaillé de toutes ses règles concernant les bagages, y compris les renseignements suivants :

- (a) le poids et les dimensions maximums des bagages enregistrés ou non enregistrés d'un passager, s'il y a lieu;
- (b) le nombre de bagages enregistrés ou non enregistrés qu'un passager peut transporter ainsi que les frais applicables;
- (c) les frais d'excédent de bagages ou de bagages surdimensionnés;
- (d) les frais liés à l'enregistrement, au ramassage et à la livraison de bagages enregistrés;
- (e) l'acceptation d'articles spéciaux, comme les planches de surf, les animaux de compagnie, les bicyclettes, etc., et les frais connexes;
- (f) les dispositions liées aux bagages en ce qui a trait aux articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos;
- (g) les modalités ou les circonstances qui auraient pour effet de modifier les franchises et les frais de bagages s'appliquant à un passager (p. ex., statut de voyageur assidu, enregistrement à l'avance, achat à l'avance de franchises de bagages avec une carte de crédit en particulier);
- (h) les autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers assujettis à des franchises ou à des frais de bagages spéciaux.

Règle 55 : Acceptation des bagages

(A) Application

- (1) Cette règle s'applique uniquement aux vols exploités par [nom du transporteur] (« transporteur ») pour le transport de bagages intracompanies (par un seul transporteur) ou intercompagnies (par plusieurs transporteurs) lorsque le transporteur est choisi pour l'application de ses propres règles concernant les bagages à un itinéraire intercompagnies en entier.

(B) Conditions générales pour l'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés

Le transporteur acceptera de transporter, à titre de bagages, les effets personnels nécessaires destinés à l'habillement, à l'usage, au confort et à la commodité du passager pendant son voyage, sous réserve des conditions suivantes :

(1) Bagages enregistrés

- (a) Lorsque le transporteur prend en sa possession les bagages enregistrés du passager, il émet une étiquette d'identification de bagages pour chaque pièce de bagages enregistrés. Une partie de l'étiquette est fixée à chaque pièce de bagages et l'autre partie est remise au passager.
- (b) Sous réserve des dispositions du présent tarif concernant les aides à la mobilité et les instruments de musique, les bagages enregistrés seront transportés à bord du même aéronef que le passager, à moins que les bagages arrivent en retard ou que le transporteur décide qu'il est impossible de transporter les bagages à bord du même aéronef.

Remarque : Pour des dispositions supplémentaires sur le transport de dispositifs d'assistance pour les personnes handicapées, voir :

Remarque au transporteur : Le transporteur choisit parmi les options suivantes en fonction de ce qu'il a déclaré à la règle 5(G)(2) du présent tarif :

- [règle 69(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance], ou

- [règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance], et/ou
- [règle 71(G), Acceptation des aides].

Remarque : Pour des dispositions supplémentaires relatives au transport des instruments de musique, voir la règle 56(E)(2), Acceptation des instruments de musique comme bagages.

(2) Bagages non enregistrés (bagages de cabine)

- (a) Les bagages non enregistrés doivent respecter les limites de poids et de dimensions établies par le transporteur pour être acceptés **à bord de l'aéronef**.
- (b) Les **bagages non enregistrés** doivent pouvoir être placés sous le siège directement devant le passager ou dans un compartiment fermé dans la cabine passagers de l'aéronef.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes handicapées. Pour les dispositions relatives au transport des dispositifs d'assistance pour les personnes handicapées, voir :

Remarque au transporteur : Le transporteur choisit parmi les options suivantes en fonction de ce qu'il a déclaré à la règle 5(G)(2) du présent tarif :

- [règle 69(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance], ou
 - [règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance], et/ou
 - [règle 71(G), Acceptation des aides].
- (c) Les objets qui ne se prêtent pas au transport en tant que bagages enregistrés (comme des objets en verre ou en céramique) seront acceptés pour le transport dans la cabine passagers de l'aéronef uniquement si le transporteur en est informé à l'avance et qu'il a donné son accord. **[Remarque au transporteur : Le transporteur doit énoncer sa politique concernant le transport de tels objets et indiquer si des frais supplémentaires s'appliqueront pour les transporter]**. Les passagers devraient communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour de plus amples renseignements sur les objets particuliers qui ne se

prêtent pas au transport en tant que bagages enregistrés et qui seront seulement acceptés dans la cabine passagers de l'aéronef avec l'accord préalable du transporteur.

Remarque : La règle ne s'applique pas au transport d'instruments de musique (voir la règle 56(E)(3), Acceptation des instruments de musique comme bagages).

(C) Franchise de bagages

- (1) Le passager a le droit d'emporter gratuitement des bagages enregistrés et des bagages non enregistrés, sous réserve des conditions et des limites indiquées dans les tableaux ci-dessous.

Remarque au transporteur : Si un transporteur perçoit des frais pour le transport des bagages, il doit indiquer ces frais.

Bagages enregistrés

Type de service	Nombre maximal de pièces de bagages permis	Poids par pièce de bagages	Dimension par pièce de bagages	Frais
Première classe	(Le transporteur doit remplir ce tableau.)			
Classe affaires				
Classe économique – plein prix				
Classe économique – prix spéciaux ou réduits				

Bagages non enregistrés (bagages de cabine)

Type de service	Nombre maximal de pièces de bagages permis	Poids par pièce de bagages	Dimension par pièce de bagages	Frais
Première classe	(Le transporteur doit remplir ce tableau.)			
Classe affaires				
Classe économique – plein prix				
Classe économique – prix spéciaux ou réduits				

(2) Le transporteur acceptera de transporter, sans frais supplémentaires, les dispositifs d'assistance des personnes handicapées en plus des franchises de bagages prévues dans les tableaux ci-dessus. Pour les dispositions relatives au transport de dispositifs d'assistance pour les personnes handicapées, voir :

Remarque au transporteur : Le transporteur choisit parmi les options suivantes en fonction de ce qu'il a déclaré à la règle 5(G)(2) du présent tarif :

- [règle 69(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance], ou
- [règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance], et/ou
- [règle 71(G), Acceptation des aides].

(3) Si le nombre, le poids ou les dimensions des bagages enregistrés ou des bagages de cabine dépassent les limites prévues dans le tableau de la disposition (1) ci-dessus, le passager devra payer les frais d'excédent de bagages indiqués dans le tableau de la disposition (E) ci-après.

Remarque : Les instruments de musique seront considérés comme faisant partie de la franchise de bagages du passager, et des frais pourraient s'appliquer selon le billet acheté. Le transporteur peut également percevoir des frais supplémentaires pour le transport d'instruments de musique (voir la règle 56(F), Acceptation des instruments de musique comme bagages).

- (4) Le nom et les coordonnées du passager doivent être indiqués sur les bagages. Il est recommandé qu'ils soient indiqués également à l'intérieur des bagages.

(D) Ramassage et livraison des bagages

- (1) Le passager a le droit de récupérer ses bagages sans délai.
- (2) Seul le passager qui a reçu une étiquette d'identification des bagages lorsque le transporteur a pris possession des bagages a le droit d'accepter les bagages livrés.
- (3) Si le passager qui réclame les bagages enregistrés ne peut présenter sa partie d'étiquette d'identification et identifier son bagage au moyen de cette étiquette, le transporteur doit obtenir une preuve satisfaisante que les bagages appartiennent au passager en question avant de les lui remettre.
- (4) L'acceptation des bagages sans dépôt de plainte dans les délais énoncés à la règle 120(C), Responsabilité du transporteur – transport intérieur, ou à la règle 121(C), Responsabilité du transporteur – transport international, par le passager qui détient l'étiquette d'identification des bagages constitue une preuve que le transporteur a livré les bagages en bon état et en conformité avec le présent tarif.

(E) Excédent de bagages

- (1) **Remarque au transporteur** : Si un transporteur impose des frais d'excédent de bagages, il doit mentionner ces frais. Le transporteur acceptera les bagages qui dépassent la limite que permet la franchise de bagages contre paiement des frais applicables. Les frais pour excédent de bagages doivent être payés avant que le passager quitte le comptoir d'enregistrement.

Remarque : Cette disposition ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes handicapées. Pour les dispositions relatives au transport de dispositifs d'assistance pour les personnes handicapées, voir :

Remarque au transporteur : Le transporteur choisit parmi les options suivantes en fonction de ce qu'il a déclaré à la règle 5(G)(2) du présent tarif :

- [règle 69(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance], ou
- [règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance], et/ou
- [règle 71(G), Acceptation des aides].

Excédent de bagages

Type de service	Dépassement des limites de poids et de dimension	Frais par pièce de bagages
Première classe	(Le transporteur doit remplir ce tableau.)	
Classe affaires		
Classe économique – plein prix		
Classe économique – prix spéciaux ou réduits		

Remarque : En plus de la franchise de bagages établie en fonction du type de billet acheté, et en plus des frais d'excédent de bagages applicables, le transporteur peut également imposer des frais supplémentaires pour le transport d'instruments de musique (voir la règle 56(F), Acceptation des instruments de musique comme bagages).

(F) Déclaration de valeur excédentaire – frais

- (1) Le passager peut déclarer une valeur supérieure aux limites de responsabilité applicables aux bagages enregistrés. Il doit remplir une déclaration spéciale d'intérêt et payer au transporteur les frais liés à la valeur excédentaire avant de quitter le comptoir d'enregistrement, soit XXX \$ CA par tranche de 100 \$ CA de valeur excédentaire, jusqu'à un maximum de XXX \$ CA de valeur excédentaire.

Remarque : La déclaration spéciale d'intérêt prévue à l'article 22(2) de la Convention de Montréal donne l'occasion au transporteur d'établir un mécanisme permettant au passager de déclarer que ses bagages enregistrés ont une valeur supérieure.

Remarque au transporteur : La déclaration de valeur excédentaire prévue dans la Convention de Montréal concerne le transport international. Elle est également adoptée dans le présent modèle de tarif pour le transporteur intérieur.

Remarque : Les frais associés à la déclaration de valeur excédentaire ne s'appliquent pas aux dispositifs d'assistance des personnes handicapées. Pour les dispositions relatives au transport de dispositifs d'assistance pour les personnes handicapées, voir :

Remarque au transporteur : Le transporteur choisit parmi les options suivantes en fonction de ce qu'il a déclaré à la règle 5(G)(2) du présent tarif :

- [règle 69(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance], ou
- [règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance], et/ou
- [règle 71(G), Acceptation des aides],
- [règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur – bagages perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, décédé ou blessé],
- [règle 121, Responsabilité du transporteur – transport international – bagages perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, décédé ou blessé].

(G) Articles non acceptés comme bagages

- (1) Le transporteur refusera de transporter les articles suivants comme bagages :
 - (a) Les articles dont le transport est interdit par les lois, les règlements ou les ordonnances des pays survolés, de départ et de destination.
 - (b) Les articles susceptibles de mettre en danger l'aéronef, ou les personnes ou les biens à bord. Les articles non acceptés sont énumérés dans les *Instructions*

techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'OACI et dans le règlement sur les marchandises dangereuses de l'IATA.

- (c) Les articles qui, de l'avis du transporteur, ne se prêtent pas au transport en raison de leur poids, de leurs dimensions ou de leur nature, par exemple, les articles fragiles ou les denrées périssables.

Remarque : Ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes handicapées. Pour les limites relatives au transport des aides à la mobilité, voir :

Remarque au transporteur : Le transporteur choisit parmi les options suivantes en fonction de ce qu'il a déclaré à la règle 5(G)(2) du présent tarif :

- [règle 69(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance], ou
- [règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance], et/ou
- [règle 71(G), Acceptation des aides].

Remarque : Ne s'applique pas aux instruments de musique. Pour les limites relatives au transport des instruments de musique, voir la règle 56(B), (C) et (E), Acceptation des instruments de musique comme bagages.

- (d) Les animaux vivants sauf ceux qui sont prévus 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 types d'animaux d'assistance, ni aux animaux de soutien émotionnel pour les personnes handicapées. Pour les limites relatives au transport des chiens d'assistance, des autres types animaux d'assistance, et des animaux de soutien émotionnel, voir :

Remarque au transporteur : Le transporteur choisit parmi les options suivantes en fonction de ce qu'il a déclaré à la règle 5(G)(2) du présent tarif :

- [règle 69(H), Acceptation des chiens d'assistance et (I), Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance et d'animaux de soutien émotionnel], ou

- [règle 70(H), Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance et (I), Acceptation d'animaux de soutien émotionnel], et/ou
- [règle 71(H), Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance et (I), Acceptation d'animaux de soutien émotionnel].

(e) Les armes à feu et les munitions autres que pour la chasse ou le sport.

- (2) Les armes à feu et les munitions pour la chasse ou le sport seront acceptées comme bagages enregistrés à condition que les armes à feu soient déchargées, avec le cran de sûreté enclenché, et qu'elles soient convenablement emballées. Le transport des munitions est assujéti aux règlements de l'OACI et de l'IATA mentionnés à la disposition (1)(b) ci-dessus.
- (3) Les armes comme les épées, les couteaux et les armes à feu d'époque, et autres articles semblables, peuvent être acceptés comme bagages enregistrés, à la discrétion du transporteur, s'ils sont convenablement emballés.
- (4) Le passager ne doit pas mettre dans ses bagages enregistrés les articles suivants, qui seront uniquement transportés dans les bagages de cabine si le passager peut les garder avec lui : articles fragiles ou denrées périssables, argent, bijoux, métaux précieux, argenterie, titres négociables, titres de placement ou autres objets de valeur, documents commerciaux, échantillons, passeports et autres documents d'identification.

Remarque au transporteur : Le transporteur peut inclure dans la présente règle des dispositions précises sur certains types de bagages (par exemple, équipement de sport, bicyclette, bois d'animaux) qu'il pourrait être ou ne pas être disposé à accepter à titre de bagages, ainsi que les conditions d'acceptation de tels articles, le cas échéant.

Remarque au transporteur : La règle 56 porte uniquement sur le transport des instruments de musique. Les transporteurs sont tenus de mentionner les règles sur le transport des instruments de musique dans leur tarif conformément au RPPA. La règle 56 est rédigée dans l'intention de proposer une formulation à cet effet.

(H) Droit de refus de transport de bagages

Remarque : Cette disposition ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes handicapées. Pour les limites relatives au transport des aides à la mobilité, voir :

Remarque au transporteur : Le transporteur choisit parmi les options suivantes en fonction de ce qu'il a déclaré à la règle 5(G)(2) du présent tarif :

- [règle 69(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance], ou
- [règle 70(G), Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance], et/ou
- [règle 71(G), Acceptation des aides].

Remarque : Cette disposition ne s'applique pas aux instruments de musique. Pour les limites relatives au transport des instruments de musique, voir la règle 56(B), (C) et (E), Acceptation des instruments de musique comme bagages.

- (1) Le transporteur qui découvre dans les bagages enregistrés un article non accepté de la liste de la disposition (G) susmentionnée, et qui n'est pas averti à l'avance que le passager souhaite transporter un tel article dans ses bagages, refusera cet article.
- (2) À moins que des dispositions aient été prises au préalable avec le transporteur, celui-ci peut transporter ultérieurement les bagages qui dépassent la franchise de bagages.
- (3) Le transporteur refusera de transporter des bagages enregistrés qui, selon lui, ne sont pas emballés de façon convenable et sécuritaire dans des valises ou des contenants appropriés.

(I) Droit de fouille

- (1) Le transporteur peut demander la permission au passager de le fouiller lui et ses bagages. Il peut fouiller les bagages en l'absence du passager. Le but d'une fouille est d'assurer la sécurité et la sûreté de l'aéronef et des passagers, et de déterminer si le passager a en sa possession, ou si des bagages contiennent, des articles parmi ceux énumérés à la disposition (G) ci-dessus, ou encore des armes ou des munitions, dont le transporteur n'aurait pas été informé. Si un passager refuse la fouille, le transporteur peut refuser de transporter le passager ou ses bagages, ou les deux.

Règle 56 : Acceptation des instruments de musique comme bagages

Remarque au transporteur : Les transporteurs noteront que le texte suggéré dans cette règle est plus étoffé que celui du paragraphe 24(1) du RPPA. Les transporteurs peuvent substituer leur propre texte à celui qui est suggéré ici, à condition qu'il soit compatible avec les lois et les règlements, notamment le RPPA. Ce modèle de règle tarifaire est fourni à titre d'exemple.

(A) Application

- (1) La présente règle s'applique à tous les passagers qui doivent emporter des instruments de musique, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
- (2) Si des instruments de musique sont perdus, endommagés ou retardés, les limites de responsabilité concernant les bagages énoncées à la règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur, et à la règle 121, Responsabilité du transporteur – transport international, conformément à la convention applicable, s'appliqueront.

(B) Petits instruments de musique comme bagages de cabine

- (1) Le transporteur autorisera un passager à emporter dans la cabine de l'aéronef un petit instrument de musique (un violon ou une flûte, par exemple), qui fera partie de la franchise de bagages de cabine du passager, conformément au nombre et aux dimensions indiqués à la règle 55, Acceptation des bagages :
 - (a) si l'instrument peut être rangé en toute sécurité dans un compartiment à bagages approprié dans la cabine de l'aéronef ou sous le siège du passager, conformément aux exigences du transporteur pour le transport des bagages de cabine;
 - (b) s'il y a de la place pour un tel rangement lorsque le passager embarque dans l'aéronef.

(C) Instruments de musique comme bagages de cabine (nécessitant un siège supplémentaire)

- (1) Le transporteur autorisera un passager à emporter dans la cabine de l'aéronef un instrument de musique qui occupera un siège de la cabine, aux conditions suivantes :
 - (a) l'instrument est dans un étui ou recouvert de manière à éviter de blesser les autres passagers;
 - (b) le poids de l'instrument, avec l'étui ou la couverture, ne dépasse pas **XX** kilogrammes (**XX** livres) ou les limites de poids applicables à l'aéronef;
 - (c) l'instrument peut être rangé en toute sécurité conformément aux exigences du transporteur;
 - (d) ni l'instrument ni l'étui ne contiennent d'objets dont le transport dans la cabine d'un aéronef n'est pas autorisé par ailleurs;
 - (e) le passager qui souhaite emporter l'instrument dans la cabine de l'aéronef a acheté un siège supplémentaire pour y mettre l'instrument.
- (2) Les instruments de musique trop gros pour être emportés dans la cabine peuvent être transportés en tant que bagages enregistrés (voir la disposition (E) ci-dessous).

Remarque au transporteur : Si vous n'acceptez pas les instruments de musique comme bagage qui occupera un siège dans la cabine, vous devez l'indiquer dans votre politique.

(D) Transporteur incapable de transporter des instruments de musique en cabine en raison du remplacement de l'aéronef

- (1) Si, en raison du remplacement de l'aéronef, l'espace est insuffisant pour ranger l'instrument de musique en toute sécurité dans la cabine, le transporteur proposera l'une ou l'autre des solutions suivantes, sans frais supplémentaires :
 - (a) transporter l'instrument comme bagage qui occupera un siège dans la cabine, si l'espace à bord et la nature de l'instrument le permettent;
 - (b) accepter l'instrument comme bagage enregistré.

- (2) Si aucune des dispositions (1)(a) et (1)(b) ne conviennent, le transporteur offrira au passager des options de réacheminement, sans frais supplémentaires, et si aucune option de réacheminement n'est satisfaisante, le transporteur versera un remboursement involontaire au 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 être transporté dans la cabine de l'aéronef, aux conditions suivantes :
- (a) la somme des dimensions extérieures en centimètres linéaires de l'instrument (longueur, largeur et hauteur), étui compris, ne dépasse pas XX centimètres (XX pouces) ou les limites de dimensions applicables à l'aéronef;
 - (b) le poids de l'instrument, étui compris, ne dépasse pas XX kilogrammes (XX livres) ou les limites de poids applicables à l'aéronef;
 - (c) l'instrument peut être rangé de manière sécuritaire et sûre conformément aux exigences du transporteur;
 - (d) le passager a payé les frais de bagages enregistrés applicables.
- (2) Un passager a l'option d'enregistrer les instruments de musique qui s'y prêtent si tous les frais applicables sont payés.
- (3) Les instruments de musique seront transportés comme bagages enregistrés à bord du même aéronef que le passager, à moins que les bagages n'arrivent en retard ou que le transporteur décide qu'il est impossible de transporter les bagages à bord du même aéronef. La disposition s'applique également aux cas de remplacement d'aéronef. En cas de retard des bagages, le transporteur prendra les mesures nécessaires pour informer le passager de la situation concernant les bagages et livrer l'instrument de musique au passager dès que possible, à moins que les lois applicables n'exigent la présence du passager pour le dédouanement.
- (4) Les instruments de musique fragiles ne se prêtent pas au transport en tant que bagages enregistrés. Les passagers doivent communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour obtenir plus d'informations sur les instruments de musique qui ne se prêtent pas au transport.
- (5) Le passager peut faire une déclaration spéciale selon laquelle son instrument de musique transporté en tant que bagage enregistré a une valeur supérieure à la responsabilité maximale du transporteur. Dans ce cas, le passager doit faire cette

déclaration auprès du transporteur au moment de l'enregistrement et, si le transporteur le demande, le passager doit, conformément à la règle 55(F), Déclaration de valeur excédentaire – frais, payer un supplément pour une assurance-responsabilité complémentaire en cas de destruction, de perte, de dommages ou de retard touchant son instrument de musique.

Exception : Le transporteur n'est pas responsable du montant déclaré par le passager dans sa déclaration spéciale d'intérêt à la livraison s'il peut prouver que ce montant est supérieur à l'intérêt réel du passager à la livraison.

(F) Frais

- (1) Les instruments de musique seront considérés comme faisant partie de la franchise de bagages du passager, et leur transport peut dépendre du billet acheté.

Remarque au transporteur : Les transporteurs doivent indiquer ici les frais qu'ils exigent pour le transport d'instruments de musique. Les transporteurs peuvent, si telle est leur politique, déclarer que le transport d'instruments de musique n'occasionne pas de frais supplémentaires.

Partie III – À l'aéroport et durant le voyage

A silhouette of a person standing on an airport tarmac, holding a rolling suitcase. The person is facing away from the camera, looking towards a large airplane in the background. The scene is bathed in a warm, golden light, likely from the setting or rising sun, creating a lens flare effect. The overall color palette is dominated by warm tones of orange, yellow, and red.

Partie III – À l’aéroport et durant le voyage

Règle 60 : Acceptation des enfants

(A) Généralités

- (1) Les bébés et les enfants de moins de **XX** ans seront acceptés aux fins de transport s'ils sont accompagnés par un passager âgé d'au moins **XX** ans occupant la même cabine qu'eux.
- (2) Les personnes auxquelles le soin des enfants et des bébés a été confié doivent être capables de s'acquitter de cette tâche.

Bébés

- (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 d'un billet.
- (5) Pour les voyages autres qu'au Canada ou qu'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 assis sur les genoux du passager qui l'accompagne et est âgé d'au moins **XX** ans.
- (7) Aucun passager ne sera responsable de plus d'un bébé, que celui-ci soit tenu sur les genoux du passager qui l'accompagne ou qu'une place ait été achetée pour le bébé installé dans un dispositif approuvé de retenue pour enfant (siège d'auto).
- (8) Le bébé de moins de deux ans à la date du départ, qui passe le cap de son deuxième anniversaire au cours du ou des vols de correspondance ou de retour, aura besoin d'un billet acheté au prix applicable pour occuper un siège à bord du ou des vols de correspondance ou de retour.
- (9) Le bébé de moins de deux ans qui occupe un siège doit être convenablement installé dans un dispositif approuvé de retenue pour enfant par Transports Canada ou la *Federal Aviation Administration* des États-Unis.

Enfants

- (10) Tous les enfants âgés de deux ans ou plus doivent avoir un billet et se voir attribuer un siège.
- (11) Tous les enfants âgés de **XX** ans ou plus peuvent prendre un vol sans être accompagnés ni supervisés, et le prix applicable d'un billet pour adulte devra être payé.
- (12) Tous les enfants âgés de **XX** ans ou plus peuvent accompagner des bébés ou des enfants de moins de **XX** ans, et le prix applicable d'un billet pour adulte devra être payé.

(B) Acceptation des bébés et des enfants

Pour les vols au Canada ou entre le Canada et les États-Unis

Âge	Accepté	Conditions
X jours à 23 mois (bébé)	Oui	Un seul bébé est accepté par passager adulte. Le bébé peut voyager gratuitement s'il est assis sur les genoux de l'adulte qui l'accompagne. Le bébé pour qui un siège a été acheté doit être correctement installé dans un dispositif approuvé de retenue pour enfant, et le prix applicable devra être payé.
2 à XX ans (enfant)	Oui	Ce passager est considéré comme étant un enfant aux fins du transport aérien et le prix applicable d'un billet pour enfant, si disponible, devra être payé s'il est accompagné pour toute la durée du voyage d'un passager âgé de XX ans ou plus qui détient un billet. Ce passager doit être soit supervisé par un passager âgé de XX ans ou plus, soit laissé au service d'accompagnement de mineurs du transporteur, s'il y a lieu, pour les enfants de 5 ans ou plus qui voyagent seuls. (Voir la règle 65, Mineurs non accompagnés.) L'utilisation d'un dispositif approuvé de retenue pour enfant est facultative pour les enfants âgés de 2 ans ou plus.
XX ans et plus	Oui	Ce passager est considéré comme étant un adulte aux fins du transport aérien et le prix applicable d'un billet pour adulte devra être payé. Ce passager peut prendre un vol sans être accompagné ni supervisé. En outre, il peut accompagner des bébés ou des enfants âgés de X jours à XX ans.

Pour les vols internationaux à destination ou en provenance du Canada

Âge	Accepté	Conditions
X jours à 23 mois (bébé)	Oui	<p>Le prix d'un billet pour un bébé s'élèvera à XX pour cent du prix applicable d'un billet pour adulte. Le bébé doit être assis sur les genoux du passager adulte qui l'accompagne.</p> <p>Si un siège est demandé pour le bébé, un billet doit être acheté pour lui au prix applicable. Le bébé pour qui un siège a été acheté doit être correctement installé dans un dispositif approuvé de retenue pour enfant et le prix applicable devra être payé.</p>
2 à XX ans (enfant)	Oui	<p>Ce passager est considéré comme étant un enfant aux fins du transport aérien et le prix applicable d'un billet pour enfant, si disponible, devra être payé s'il est accompagné d'un passager adulte qui détient un billet.</p> <p>Ce passager doit être soit supervisé par un passager âgé de XX ans ou plus, soit laissé au service d'accompagnement de mineurs du transporteur, pour les enfants de 5 ans ou plus qui voyagent seuls. (Voir la règle 65, Mineurs non accompagnés.)</p> <p>L'utilisation d'un dispositif approuvé de retenue pour enfant est facultative pour les enfants âgés de 2 ans ou plus.</p>
XX ans et plus	Oui	<p>Ce passager est considéré comme étant un adulte aux fins du transport aérien et le prix applicable d'un billet pour adulte devra être payé.</p> <p>Ce passager peut prendre un vol sans être accompagné ni supervisé. En outre, il peut accompagner des bébés ou des enfants âgés de X jours à XX ans.</p>

(C) Documentation

Tous les enfants qui sont des passagers, qu'ils voyagent accompagnés ou non d'un parent ou d'un tuteur, doivent avoir avec eux les documents applicables exigés aux points de destination, de provenance et de transit.

- (1) Pour les vols à l'intérieur du Canada, les passagers de moins de 18 ans doivent avoir avec eux des pièces d'identité telles que leur passeport, l'original de leur acte de naissance ou une pièce d'identité qui n'est pas délivrée par le gouvernement, comme une carte d'étudiant.
- (2) Pour les vols entre le Canada et les États-Unis, les passagers de moins de 18 ans doivent détenir un passeport valide ou une carte Nexus.
- (3) Pour tous les vols internationaux, le transporteur peut exiger, en plus de ce qui précède, la présentation des documents suivants pour les enfants à bord :
 - (a) passeport;
 - (b) documents établissant la garde légale;
 - (c) lettre de consentement parental autorisant l'enfant à voyager (p. ex., lorsque l'enfant voyage seul ou avec un seul de ses parents);
 - (d) pièce d'identité complémentaire, comme un certificat de naissance ou une carte de citoyenneté;
 - (e) autres documents légaux, comme des documents de divorce, les ordonnances d'un tribunal pour la garde des enfants ou un certificat de décès si l'un des parents est décédé;
 - (f) tout autre document exigé pour entrer dans les pays figurant sur l'itinéraire ou pour y transiter; dans chaque pays à visiter, les passagers devraient se renseigner auprès de l'ambassade ou du consulat le plus proche pour connaître les autres exigences d'entrée et vérifier les autres lois et règlements relatifs aux enfants.

(D) Mineurs non accompagnés

Pour obtenir des renseignements complets sur les mineurs qui voyagent non accompagnés, consulter la règle 65, Mineurs non accompagnés.

Règle 65 : Mineurs non accompagnés

Remarque au transporteur : Pour les vols internationaux, le Canada est signataire de la Convention relative à l'aviation civile internationale (Convention de Chicago), qui est gérée et administrée par l'OACI. De nouvelles normes de l'OACI concernant le transport de mineurs non accompagnés ont été adoptées conformément à la Convention et font partie du RTA modifié (voir l'alinéa 122d) du RTA). Ces normes précisent que les transporteurs doivent créer un programme pour le transport de mineurs non accompagnés et qu'ils ne peuvent autoriser des mineurs de moins de 5 ans à voyager sans être accompagnés. Selon le RTA, l'accompagnateur doit être un parent ou une personne âgée de 16 ans ou plus. Les dispositions (B)(1) et (B)(2) reflètent cette exigence. Bien que ce ne soit pas obligatoire pour le transport intérieur, ce modèle de tarif fixe, à titre de pratique exemplaire, l'âge minimal à 5 ans pour les voyages seuls.

(A) Généralités

- (1) Aux fins de la présente règle, un « tuteur » est une personne qui a la responsabilité du bien-être d'un mineur.
- (2) Le transporteur offre un « service d'accompagnement de mineurs » pour la supervision de tous les enfants d'au moins 5 ans. Ce service est obligatoire ou facultatif, selon l'âge du mineur.

Remarque au transporteur : Les transporteurs peuvent rehausser l'âge minimal pour leur service d'accompagnement de mineurs, mais ils ne peuvent pas l'abaisser à moins de 5 ans.

(B) Restrictions relatives à l'âge

- (1) Les enfants de moins de 5 ans ne sont pas admissibles au service d'accompagnement de mineurs, et ils doivent toujours être accompagnés d'un de leurs parents ou d'une personne d'au moins 16 ans à bord des vols.
- (2) Les enfants âgés de 5 à XX ans peuvent prendre un vol sans être accompagnés seulement s'ils utilisent le service d'accompagnement de mineurs décrit ci-après.
- (3) Les enfants âgés de XX à XX ans au maximum, peuvent aussi utiliser le service d'accompagnement de mineurs à la demande de leur parent/tuteur. À noter toutefois que si un tuteur demande le service d'accompagnement pour un mineur

de cette tranche d'âge, toutes les restrictions de voyage relatives au service d'accompagnement de mineurs s'appliqueront.

(C) Restrictions de voyage

- (1) Le service d'accompagnement de mineurs est offert :
 - (a) soit pour les vols sans escale;
 - (b) soit pour les vols directs (un arrêt est possible, mais il n'y a pas de changement d'aéronef);

Remarque au transporteur : Le transporteur doit inscrire ici les autres types de vols (de correspondance ou intercompagnies, par exemple), s'il y a lieu, à bord desquels le transport de mineurs non accompagnés est autorisé.

(D) Prix et frais

- (1) Pour les mineurs non accompagnés qui utilisent le service d'accompagnement de mineurs offert par le transporteur, le prix d'un billet pour adulte devra être payé.
- (2) **Remarque au transporteur :** Si un transporteur impose des frais pour le service d'accompagnement de mineurs, il doit en indiquer le prix. Des frais de XX,XX \$ CA par mineur s'appliqueront, dans chaque direction, pour l'utilisation du service d'accompagnement de mineurs.
- (3) Lorsque deux mineurs ou plus voyagent ensemble, des frais pour une seule utilisation du service d'accompagnement de mineurs s'appliqueront, dans chaque direction.

Remarque au transporteur : Si le transporteur s'est doté de politiques concernant les billets et les frais remboursables relatifs au service d'accompagnement de mineurs, il doit énoncer ces politiques ici.

(E) Conditions d'application du service d'accompagnement de mineurs

- (1) Les ententes et l'inscription relatives au service d'accompagnement de mineurs doivent être faites auprès du transporteur au moins XX heures avant le départ.

- (2) Le mineur doit être amené à l'aéroport de départ par un parent/tuteur qui demeurera avec celui-ci jusqu'à ce que le transporteur commence la supervision. Le parent/tuteur doit remplir tous les documents requis, notamment fournir au transporteur une preuve satisfaisante que le mineur sera accueilli à destination par un autre parent, tuteur ou personne responsable.
- (3) Le parent, le tuteur ou l'autre personne responsable qui accueillera le mineur non accompagné à l'aéroport de destination doit présenter une pièce d'identité avec photo pour que le personnel du transporteur puisse identifier la personne et confirmer qu'elle est bien la personne désignée pour accueillir le mineur.
- (4) Le parent/tuteur doit demeurer à l'aéroport de départ jusqu'au décollage de l'aéronef.
- (5) Le parent/tuteur doit fournir au transporteur le nom et le numéro de téléphone d'une personne à joindre en cas d'urgence pendant la période d'accompagnement de l'enfant mineur par le transporteur.
- (6) Les mineurs non accompagnés âgés de **XX** à **XX** ans ne seront pas acceptés si le vol pour lequel ils détiennent une réservation est susceptible de se terminer sans atteindre la destination où doit débarquer l'enfant mineur.
- (7) Une fois le mineur confié au transporteur, celui-ci en assume la supervision jusqu'à ce que le mineur soit accueilli à destination par un parent, un tuteur ou une autre personne responsable qui peut confirmer au personnel du transporteur, au moyen d'une pièce d'identité avec photo, qu'il est sur la liste des personnes désignées pour accueillir le mineur.
- (8) Les réservations faites pour les mineurs non accompagnés doivent être confirmées. Les mineurs ne peuvent pas être en attente d'un vol sans réservation (stand-by).
- (9) Un mineur ayant un problème de santé ou un handicap pourrait ne pas être accepté aux fins de transport s'il n'est pas accompagné. Des renseignements et/ou des documents médicaux (p. ex., un certificat médical) pourraient être demandés pour qu'un service d'accompagnement soit offert à un mineur ayant un problème de santé ou un handicap.

Remarque : Pour les dispositions relatives aux renseignements et/ou aux documents médicaux exigés par le transporteur, voir :

Remarque au transporteur : Le transporteur choisit parmi les options suivantes en fonction de ce qu'il a déclaré à la règle 5(G)(2) du présent tarif :

- [règle 69(F)(5), Services – renseignements et/ou documents à fournir au transporteur], ou
- [règle 70(F)(2), Services nécessitant un préavis], et/ou
- [règle 71(F)(2), Services nécessitant un préavis],
- [règle 105, Refus de transport].

(F) Responsabilité du transporteur

(1) [Insérer la politique].

Remarque au transporteur : Le transporteur doit indiquer dans quelle mesure il assume la responsabilité des mineurs non accompagnés, ainsi que le niveau de supervision offert aux mineurs non accompagnés qui lui sont confiés.

Règle 69 : Transport des personnes handicapées – gros transporteur assujetti au RTAPH

Remarque au transporteur : Cette règle doit être adoptée par tout transporteur qui, à la règle 5(G)(2) du présent tarif, a déclaré être un gros transporteur assujetti au RTAPH.

Les dispositions suivantes ont été établies à partir du RTAPH, qui impose des exigences à tous les transporteurs qui fournissent des services de passagers à l'intérieur, en provenance et à destination du Canada et qui répondent à la définition d'un gros transporteur assujetti au RTAPH, soit un transporteur aérien qui a transporté un total de 1 000 000 de passagers ou plus, dans le monde, au cours de chacune des deux années civiles précédentes.

Le transporteur a notamment l'obligation de fournir des mesures d'accommodement aux personnes handicapées, sauf dans le cas où ces mesures constitueraient pour lui une contrainte excessive. Le transporteur peut prévoir plus de mesures que ce qui est précisé dans le présent tarif.

Pour les transporteurs qui ne sont pas assujettis au RTAPH, voir :

- soit la règle 70, Transport des personnes handicapées – petit transporteur non assujetti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus;
- soit la règle 71, Transport des personnes handicapées – petit transporteur non assujetti au RTAPH exploitant des aéronefs de 29 sièges passagers ou moins.

(A) Application

- (1) Cette règle s'applique au transport de personnes handicapées par [nom du transporteur], qui est un gros transporteur assujetti au RTAPH, relativement à ses services de transport [insérer un élément ou les deux, selon ce qui s'applique : intérieurs et/ou internationaux].

Remarque au transporteur : On encourage vivement tous les transporteurs aériens à appliquer les dispositions de cette règle à tous leurs services, y compris aux segments de vol qui se déroulent entièrement entre des points à l'étranger, même si ce n'est pas techniquement une exigence du RTAPH. Les personnes handicapées auront ainsi la certitude qu'on répondra à leurs besoins liés à leur handicap pendant toute la durée de leur voyage. Si les transporteurs n'appliquent pas cette règle aux vols entre deux points à l'étranger, les conditions visant les personnes handicapées et s'appliquant à ces vols doivent être clairement indiquées dans le tarif.

- (2) Conformément à la règle 5(A)(1), Application du tarif, la présente règle s'applique au transport de toutes les personnes handicapées à bord de tous les vols vendus et exploités par [nom du transporteur] et de tous les vols vendus par [nom du transporteur], mais exploités par un autre transporteur.

(B) Acceptation de transport

- (1) Le transporteur acceptera la déclaration d'autonomie par la personne handicapée, ou en son nom, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait pour lui une contrainte excessive, par exemple si son transport compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.
- (2) Le transporteur ne refusera pas de transporter une personne handicapée, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait pour lui une contrainte excessive, par exemple si son transport compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.
- (3) Si le transporteur refuse de transporter une personne handicapée pour des motifs liés à son handicap, il fournira à la personne, au moment du refus, les motifs de cette décision. Il lui fera également parvenir, dans les dix jours suivant la date du refus, un avis écrit énonçant les motifs de refus, entre autres :
- (a) les éléments démontrant une contrainte excessive, par exemple des rapports techniques, des rapports médicaux ou des avis d'experts qui établissent que le risque est assez important pour qu'il soit déraisonnable d'ignorer les exigences ou de les modifier;
 - (b) tout règlement, règle, politique ou procédure applicable;
 - (c) la période pendant laquelle s'applique le refus, et les conditions, le cas échéant, auxquelles le transporteur accepterait de transporter la personne.

Voir également : La règle 105(B), Refus de transport – décision de faire débarquer un passager, et la règle 105(B)(1)(f)(iv), Refus de transport – état du passager – autorisation médicale.

(C) Réservations et services en ligne

- (1) Si, lors de sa réservation auprès d'un transporteur, la personne a indiqué la nature de son handicap, le transporteur :
 - (a) discutera avec la personne de ses besoins liés à son handicap et des services qu'il offre pour répondre à ces besoins;
 - (b) avant d'attribuer un siège passager à une personne handicapée, l'informerá des sièges passagers qui sont disponibles dans la classe de service qu'elle a demandée et dont l'équipement ou les installations répondent le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité, par exemple une salle de toilette accessible en fauteuil roulant ou un siège passager qui offre plus d'espace pour les jambes, un plus grand pas ou des accoudoirs amovibles;
 - (c) lors de l'attribution d'un siège passager à une personne handicapée, il tiendra compte de son opinion concernant les sièges passagers qui répondraient le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité.
- (2) Le transporteur avisera la personne si des renseignements et/ou des documents sont nécessaires pour lui permettre d'évaluer la demande, conformément à la disposition (F)(3) ci-dessous. Le transporteur informera également la personne que les renseignements et/ou les documents doivent lui être fournis dans un délai de 48 heures et que l'évaluation de la demande pourrait prendre jusqu'à 2 jours ouvrables après les avoir reçus.
- (3) Le transporteur offrira à la personne handicapée la possibilité de faire ou de modifier une réservation par d'autres systèmes de communication que son site Web, tels que : [Insérer les autres moyens de communication offerts, et indiquer comment et où trouver les coordonnées. Par exemple, un autre système de communication pourrait être le téléphone, les courriels ou les services de relais téléphonique ou vidéo d'une tierce partie].

(D) Confirmation écrite des services

- (1) Le transporteur indiquera sans délai, dans le dossier de réservation de la personne, les services qu'il lui fournira.

- (2) Le transporteur inclura une confirmation écrite des services compris dans l'itinéraire délivré à la personne.
- (3) Si un service est confirmé seulement après la délivrance de l'itinéraire, le transporteur fournira une confirmation écrite du service sans délai.

(E) Services ne nécessitant pas de préavis

- (1) Les services indiqués à la disposition (3) ci-dessous seront fournis sans frais supplémentaires.
- (2) Le transporteur n'exigera pas qu'une personne handicapée fournisse des renseignements et/ou des documents, comme des certificats médicaux, à l'appui d'une demande pour les services indiqués à la disposition (3) ci-dessous.

Services – absence de préavis

- (3) Peu importe le moment où une personne handicapée présente une demande pour les services suivants, le transporteur :
 - (a) **l'aide durant l'enregistrement** au comptoir d'enregistrement;
 - (b) lui permet **d'avancer à l'avant de la file au comptoir d'enregistrement** ou à la billetterie si elle est incapable d'utiliser le guichet libre-service automatisé ou un service automatisé d'enregistrement ou de billetterie;
 - (c) dans le cas de la personne handicapée qui utilise un fauteuil roulant, une chaise d'embarquement ou tout autre dispositif et, de ce fait, ne peut se déplacer de façon autonome et qui, à la gare, attend sa correspondance ou son départ après l'enregistrement, le transporteur veille à ce que les membres du personnel **lui trouvent un endroit où elle peut attendre près des membres du personnel** disponibles pour l'aider, et il veille à ce qu'ils **s'enquière périodiquement** de ses besoins et **y répondent**;
 - (d) l'aide à **ranger et à récupérer ses bagages de cabine**;
 - (e) dans le cas d'une personne aveugle ou qui a toute autre déficience visuelle,
 - (i) avant le départ ou, si les contraintes de temps ne le permettent pas, après le départ, le transporteur lui décrit **la configuration de l'aéronef**, selon le cas, notamment l'emplacement des salles de toilette et des sorties ainsi que l'emplacement et le fonctionnement des commandes qu'elle peut utiliser à son siège passager;

- (ii) si un repas est offert à bord, le transporteur lui décrit **les aliments et les boissons** qui sont disponibles ou lui **fournit un menu** en gros caractères ou en braille;
- (f) l'aide à **accéder au contenu de divertissement** offert à bord de l'aéronef;
- (g) lui fait une **démonstration de sécurité et un exposé de sécurité individualisés** avant le départ;
- (h) l'aide à **se déplacer entre son siège passager et la salle de toilette**, y compris en l'aidant à passer de son siège au fauteuil roulant de bord et vice-versa;
- (i) lui permet **d'utiliser la salle de toilette qui offre le plus d'espace**, quel que soit l'emplacement de la salle de toilette, si la personne a besoin d'un fauteuil roulant de bord, de l'aide d'une personne de soutien ou d'un chien d'assistance pour utiliser la salle de toilette;
- (j) si un repas lui est servi à bord, **ouvrir les emballages, nommer les aliments et indiquer leur emplacement et couper les gros morceaux**;
- (k) si la personne est incapable de demander de l'aide au moyen du bouton d'appel, le transporteur veille à ce que les membres du personnel **s'enquière**nt **périodiquement des besoins de la personne**;
- (l) [insérer ici les autres services, s'il y a lieu].

Remarque au transporteur : Le transporteur doit indiquer ici tous les autres services qu'il fournit aux personnes handicapées et pour lesquels il n'a pas besoin d'un préavis ni de renseignements et/ou de documents à l'appui.

Remarque : Pour connaître les responsabilités des transporteurs liées au débarquement des personnes handicapées lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic d'un aéroport au Canada, voir la règle 92(C)(4), Priorité de débarquement.

(F) Services nécessitant un préavis

Remarque au transporteur : Si le transporteur n'a pas besoin d'un préavis ni de renseignements et/ou de documents à l'appui pour l'un ou l'autre des services mentionnés à la disposition (3) ci-après, il devrait déplacer ces services à la disposition (E)(3) ci-dessus.

- (1) Les services mentionnés à la disposition (3) ci-après seront offerts sans frais supplémentaires. **[Exception : en ce qui concerne la disposition (3)(b), dans le cas du**

transport international, le transporteur exigera qu'un billet supplémentaire soit payé si la personne a besoin d'un siège adjacent supplémentaire].

Remarque au transporteur : Le texte entre crochets peut être ajouté par le transporteur en ce qui concerne ses services internationaux uniquement, si sa politique indique qu'il imposera des frais pour un siège adjacent supplémentaire pour répondre aux besoins de la personne handicapée.

Tous les efforts raisonnables

(2) Dans tous les cas, le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour fournir le service demandé par la personne handicapée même si elle ne se conforme à aucune des exigences de la présente section, c'est-à-dire que la personne ne fournit pas de préavis ni les renseignements et/ou les documents demandés par le transporteur pour lui permettre d'évaluer la demande.

Services – préavis de 48 heures

(3) Sous réserve de l'exigence du transporteur selon laquelle la personne handicapée doit fournir les renseignements et/ou les documents indiqués à la disposition (4) ci-après, le transporteur fournira les services suivants à la personne handicapée qui en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue de son vol :

(a) **attribuer un siège passager** à la personne handicapée, en tenant compte de son opinion concernant les sièges passagers qui répondraient le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité;

(b) fournir un **siège adjacent supplémentaire**, soit un siège à côté du siège de la personne handicapée, dans les trois situations suivantes :

(i) lorsque la personne handicapée doit se déplacer avec une personne de soutien parce qu'en raison de la nature de son handicap, elle a besoin, après le départ et avant l'arrivée :

(A) d'aide pour manger, prendre des médicaments, utiliser la salle de toilette,

(B) d'aide pour s'installer dans son siège passager ou le quitter,

(C) d'aide pour s'orienter ou communiquer,

(D) d'aide physique en cas d'urgence, notamment en cas d'évacuation ou de décompression;

- (ii) si, en raison de la taille du chien d'assistance de la personne, il n'y a pas assez d'espace au plancher, à son siège, pour que le chien d'assistance puisse s'étendre à ses pieds de manière à assurer la sécurité et le bien-être de la personne et du chien;
 - (iii) lorsqu'elle a besoin de plus d'un siège passager en raison de la nature de son handicap, par exemple, si elle est incapable de plier les jambes, ou en raison d'une obésité grave;
- (c) accepter de transporter une **aide à la mobilité et/ou d'autres dispositifs d'assistance**, conformément à la disposition (G) ci-dessous;
- (d) accepter de transporter un **chien d'assistance**, conformément à la disposition (H) ci-dessous;
- (e) l'aider à se **rendre à l'aire d'embarquement** après l'enregistrement;
- (f) l'aider à franchir les **étapes du contrôle de sûreté** à l'aérogare :
- (i) soit en mettant du personnel à sa disposition pour passer les contrôles,
 - (ii) soit en collaborant avec les autorités compétentes en matière de sûreté pour permettre à une personne qui ne voyage pas avec la personne handicapée de se rendre au point de contrôle de sûreté afin de lui offrir de l'aide;
- (g) avant l'embarquement, la faire passer de son aide à la mobilité à celle fournie par le transporteur;
- (h) lui permettre de monter à bord avant les autres passagers dans les cas suivants :
- (i) elle a demandé de l'aide pour monter à bord, pour trouver son siège passager ou sa cabine, pour passer d'une aide à la mobilité à son siège passager ou pour ranger ses bagages de cabine,
 - (ii) elle est aveugle ou elle a toute autre déficience visuelle et a demandé une description de la configuration de l'aéronef ou de l'emplacement et du fonctionnement des commandes qu'elle peut utiliser à son siège passager,
 - (iii) elle a un handicap en raison d'une allergie grave et a demandé de nettoyer elle-même son siège passager pour éliminer tout allergène potentiel;

Remarque : Lorsque la personne demande de l'aide visée aux dispositions (i) ou (ii) ci-dessus, le transporteur peut exiger qu'elle monte à bord avant les autres passagers ou, si elle arrive à l'aire d'embarquement après la fin de l'embarquement prioritaire, après les autres passagers.

- (i) l'aider durant l'embarquement et le débarquement;
- (j) la faire passer d'une aide à la mobilité à son siège passager avant le départ, et de son siège passager à l'aide à la mobilité à l'arrivée à destination;
- (k) lui fournir un fauteuil roulant de bord;

Remarque : Ce service n'est pas offert à bord des aéronefs suivants :

- [Indiquer les aéronefs exploités par le transporteur qui ont une capacité maximale certifiée d'au plus 29 passagers et dont la largeur du couloir entre les sièges passagers n'est pas suffisante pour permettre le passage d'un fauteuil roulant de bord].

- (l) lui fournir un **appareil électronique personnel** si le système de divertissement de l'aéronef n'offre pas le sous-titrage codé ni la description sonore;

Remarque au transporteur : Tous les gros transporteurs canadiens assujettis au RTAPH et qui exploitent des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus sont tenus d'ajouter la disposition (l) ci-dessus si le système de divertissement de l'aéronef n'offre pas le sous-titrage codé ni la description sonore. Les autres transporteurs qui fournissent des appareils électroniques personnels pour rendre le contenu de divertissement accessible aux personnes handicapées peuvent également ajouter cette disposition.

- (m) établir une **zone tampon** autour du siège passager de la personne qui a un handicap en raison d'une allergie grave en lui attribuant un siège passager qui se trouve dans une rangée de sièges différente de la source de l'allergène;

Remarque : Pour plus d'information sur les allergies, voir le [Guide sur les allergies graves](#) de l'Office des transports du Canada.

- (n) veiller à ce que les **annonces publiques** faites à bord soient sur support audio ou visuel accessible aux personnes handicapées;
- (o) l'aider à **franchir les étapes du contrôle frontalier** (immigration et douanes);
- (p) l'aider à **recupérer ses bagages enregistrés**;
- (q) l'aider après le débarquement à **se rendre à l'aire ouverte au public**;

- (r) l'aider après le débarquement à se rendre à un endroit où elle peut obtenir l'aide :
- (i) soit d'un membre du personnel de l'exploitant de l'aérogare pour se rendre à l'aire d'arrêt minute,
 - (ii) soit d'un membre du personnel du transporteur d'accueil si elle effectue une correspondance à partir du même aéroport;
- (s) [insérer ici les autres services, s'il y a lieu].

Remarque au transporteur : Le transporteur doit indiquer ici tous les autres services qu'il fournit aux personnes handicapées et pour lesquels il a besoin d'un préavis. Cette section ne peut inclure aucun des services indiqués aux dispositions (E)(3)(a)-(k) ci-dessus.

Services – renseignements et/ou documents à fournir au transporteur

(4) Le transporteur exigera que la personne qui demande les services suivants lui fournisse tout renseignement et/ou document nécessaire, notamment un certificat médical, pour lui permettre d'évaluer sa demande :

- (a) [insérer ici les autres services, s'il y a lieu].

Remarque au transporteur : Le transporteur doit indiquer ici tous les services qu'il fournit aux personnes handicapées et pour lesquels des renseignements et/ou des documents sont nécessaires pour lui permettre d'évaluer la demande. Cette section ne peut inclure aucun des services indiqués à la disposition (E)(3) ci-dessus. Le transporteur peut toutefois déplacer ici les services qui figuraient à la disposition (F)(3) ci-dessus.

(5) Malgré la disposition (4) ci-dessus, le transporteur se réserve le droit d'exiger des renseignements et/ou des documents pour évaluer d'autres demandes de prestation de services à une personne handicapée et pour démontrer l'aptitude de la personne à voyager, à l'exception des services indiqués à la disposition (E)(3) ci-dessus.

(6) Si le transporteur exige que la personne fournisse des renseignements et/ou des documents pour la prestation de services parmi ceux indiqués à la disposition (4) ci-dessus, elle doit, afin de lui laisser assez de temps pour évaluer sa demande, les lui remettre au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue de son vol, et ce délai doit comprendre un jour ouvrable complet.

- (7) Si le transporteur a demandé à la personne de fournir des renseignements et/ou des documents, il pourrait ne pas fournir les services indiqués aux dispositions (3) et (4) ci-dessus dans les situations suivantes :
- (a) les conditions énoncées aux dispositions (5) ou (6) ci-dessus ne sont pas remplies ou les renseignements et/ou les documents fournis ne suffisent pas pour permettre au transporteur d'évaluer la demande,
 - (b) la demande n'a pas été faite 96 heures avant le vol,
 - (c) le transporteur a fait tous les efforts raisonnables pour fournir le service mais n'arrive pas à le faire;
- (8) Lorsque, à la demande du transporteur, la personne handicapée lui fournit des renseignements et/ou des documents dans le cadre d'une demande de service, le transporteur offrira de conserver une copie électronique de ces renseignements et/ou documents pour une période minimale de trois ans afin de pouvoir les utiliser à nouveau si la personne fait une autre demande de service.

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

Aides à la mobilité

- (1) Le transporteur acceptera, sur demande, de transporter sans frais comme bagage prioritaire l'aide à la mobilité de la personne handicapée, qui sera autorisée à garder son aide avec elle jusqu'à ce que le rangement de l'aide soit nécessaire.
- (2) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour permettre que la personne handicapée qui utilise une marchette ou un fauteuil roulant manuel pliant de le ranger à bord de l'aéronef.
- (3) Si l'aéronef peut transporter l'aide à la mobilité, le transporteur va :
- (a) démonter et emballer l'aide, si nécessaire, en vue de son transport, puis la déballer et la remonter dès l'arrivée;
 - (b) remettre rapidement l'aide à la personne dès l'arrivée.
- (4) S'il est nécessaire de démonter et d'emballer l'aide en vue de son transport avec la personne qui en a besoin, le transporteur exigera que la personne :
- (a) lui fournisse des instructions écrites pour le démontage et le remontage de l'aide à la mobilité;

Remarque : Les renseignements pour les personnes se déplaçant avec une aide à la mobilité qu'il faut démonter en vue du transport, y compris les renseignements sur l'obligation de fournir tous les outils spécialisés nécessaires à l'assemblage ou au démontage de l'aide à la mobilité, peuvent être consultés à l'adresse [le transporteur doit insérer ici le lien vers l'endroit de son propre site Web où se trouvent les renseignements].

(b) s'enregistre **XX** minutes avant l'heure de départ prévue ou arrive à la porte d'embarquement **XX** minutes avant son vol afin de laisser plus de temps pour la manutention de l'aide à la mobilité et sa préparation en vue du transport;

(c) [insérer les autres exigences, s'il y a lieu].

(5) Malgré la disposition (4) ci-dessus, le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter l'aide à la mobilité, même si la personne handicapée ne fournit pas les instructions écrites de démontage et de remontage ou ne respecte pas les délais susmentionnés.

(6) Le transporteur refusera de transporter une aide à la mobilité si :

(a) le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse la capacité de la plateforme élévatrice ou de la rampe,

(b) les portes de la soute à bagages sont trop petites pour l'aide à la mobilité,

(c) le transport de l'aide à la mobilité compromettrait la navigabilité de l'aéronef ou ferait en sorte que des règlements de sécurité seraient enfreints.

Remarque : Pour des renseignements sur le poids et les dimensions maximums des aides à la mobilité que chaque marque et modèle d'aéronef est en mesure de transporter, voir [le transporteur doit insérer ici le lien vers l'endroit de son propre site Web où se trouvent les renseignements].

Remarque au transporteur : Le transporteur doit publier sur son site Web le poids et les dimensions maximums des aides à la mobilité que chaque marque et modèle d'aéronef est en mesure de transporter.

(7) Le transporteur qui refuse de transporter l'aide à la mobilité d'une personne handicapée pour l'un ou l'autre des motifs ci-dessus, doit :

(a) d'une part, expliquer à la personne, au moment du refus, pourquoi l'aide à la mobilité n'est pas acceptée et lui faire parvenir, dans les dix jours suivant la date du refus, un avis écrit énonçant ces motifs;

- (b) d'autre part, informer la personne des autres vols offerts par le même transporteur vers la même destination et à bord desquels son aide à la mobilité pourrait être transportée, et offrir de faire la réservation pour la personne au prix le moins élevé entre le billet du vol prévu initialement et le billet pour l'option retenue.

Remarque : Pour les dispositions sur les limites de responsabilité concernant les aides à la mobilité perdues ou endommagées ou dont la livraison est retardée, voir la règle 120(B)(5), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – aides à la mobilité, ou la règle 121(B)(5), Responsabilité du transporteur – transport international – aides à la mobilité.

Autres dispositifs d'assistance

- (8) Le transporteur permettra à la personne handicapée qui a besoin d'un dispositif d'assistance de petites dimensions pendant le voyage, notamment une canne, des béquilles, un appareil de communication, un appareil de positionnement orthopédique ou un concentrateur d'oxygène portatif, de l'emporter à bord et de le garder avec elle, sauf si la présence ou l'utilisation d'un tel dispositif compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.

Remarque : Pour plus de renseignements sur le transport des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance, veuillez consulter le document [Guide pour voyager avec une aide à la mobilité et autres dispositifs d'assistance](#) de l'Office des transports du Canada.

(H) Acceptation des chiens d'assistance

- (1) Le transporteur acceptera, sur demande, de transporter un chien d'assistance dont la personne handicapée a besoin, et il permettra au chien d'accompagner la personne à bord, sous réserve :
- (a) des exigences concernant le préavis prévu à la disposition (F)(3);
 - (b) des exigences concernant les délais prévus aux dispositions (F)(6) et (7) si le transporteur exige des renseignements et/ou des documents supplémentaires;
 - (c) des exigences prévues aux dispositions (2) et (3) ci-dessous;
 - (d) [insérer toutes les politiques relatives aux exigences concernant la laisse ou le harnais exigés pour les chiens d'assistance pendant les déplacements];

(e) [insérer toute politique concernant les exigences relatives aux renseignements et/ou aux documents exigés pour le transport des chiens d'assistance].

- (2) Le transport d'un chien d'assistance accompagnant une personne handicapée sera gratuit (frais et billets). [Exception : en ce qui concerne la disposition (F)(3)(b)(ii), dans le cas du transport international, le transporteur exigera qu'un billet supplémentaire soit payé si la personne a besoin d'un siège adjacent supplémentaire en raison de la taille du chien d'assistance].

Remarque au transporteur : Le texte entre crochets peut être ajouté par le transporteur en ce qui concerne ses services internationaux uniquement, si sa politique indique qu'il imposera des frais pour un siège adjacent supplémentaire pour répondre aux besoins de la personne handicapée.

- (3) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour accepter de transporter un chien d'assistance sur demande par la personne handicapée même si elle ne fournit pas de préavis ni les renseignements et/ou les documents demandés par le transporteur.

- (4) En ce qui concerne le chien d'assistance, la personne a la responsabilité de se conformer à tous les règlements et à toutes les lois, les ordonnances, les demandes et les exigences en matière de voyage des pays de départ, de transit et de destination. Plus particulièrement, la personne a la responsabilité d'obtenir les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son chien, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec son chien d'assistance.

- (5) Le transporteur peut refuser de transporter un chien d'assistance si la personne handicapée n'a pas en sa possession, au moment de l'enregistrement, les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son chien, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec son chien d'assistance.

Remarque au transporteur : Toutes les restrictions relatives à l'acceptation des chiens d'assistance doivent être incluses dans le tarif du transporteur.

Remarque : Pour plus de renseignements, voir la règle 105, Refus de transport.

- (6) Lorsque le voyage fait intervenir plus d'un transporteur, la personne a la responsabilité de vérifier la politique de chaque transporteur qui participe à l'itinéraire et de veiller à répondre aux exigences de chacun. La personne doit également s'assurer que chaque transporteur a accepté de transporter le chien d'assistance à bord de son aéronef.

Remarque : Pour les dispositions sur les limites de responsabilité concernant les animaux d'assistance, voir la règle 120(B)(7), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – animaux d'assistance, ou la règle 121(B)(10), Responsabilité du transporteur – transport international – animaux d'assistance.

(I) Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance et d'animaux de soutien émotionnel

(1) [Insérer la politique].

Remarque au transporteur : Toutes les politiques relatives à l'acceptation des autres types d'animaux d'assistance et des animaux de soutien émotionnel doivent être incluses dans le tarif du transporteur. Si le transporteur a déjà accepté d'autres types d'animaux d'assistance et/ou des animaux de soutien émotionnel, il peut décider de continuer à les reconnaître à ce titre et de les transporter gratuitement conformément à sa politique en vigueur. On encourage vivement les transporteurs à avoir des politiques à ce sujet afin de donner des renseignements clairs aux personnes handicapées qui ont besoin de ces types d'animaux dans leurs déplacements.

(J) Autres services aux personnes handicapées

(1) [Insérer la politique].

Remarque au transporteur : Toutes les politiques relatives à la prestation de services aux personnes handicapées, en plus de celles énoncées ci-dessus (p. ex., fourniture d'oxygène, service de civière), doivent être indiquées dans le tarif du transporteur.

Règle 70 : Transport des personnes handicapées – petit transporteur non assujéti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus

Remarque au transporteur : Cette règle doit être adoptée par tout transporteur qui, à la règle 5(G)(2) du présent tarif, a déclaré être un petit transporteur non assujéti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus.

Les dispositions ci-après ont été établies à partir des éléments suivants : partie VII du RTA; décisions antérieures et [codes de pratiques](#) de l'Office portant sur les aéronefs; Annexe 9, Normes et pratiques recommandées, et *Manuel sur l'accès des personnes handicapées au transport aérien*, de l'OACI; et pratique recommandée 1 700 de l'IATA.

Le transporteur a notamment l'obligation de fournir des mesures d'accommodement aux personnes handicapées, sauf dans le cas où ces mesures constitueraient pour lui une contrainte excessive. Le transporteur peut prévoir plus de mesures que ce qui est précisé dans le présent tarif.

Pour connaître les dispositions visant les gros transporteurs assujétis au RTAPH (soit ceux ayant transporté un total de 1 000 000 de passagers ou plus, dans le monde, au cours de chacune des deux années civiles précédentes, à l'intérieur, en provenance et à destination du Canada), voir :

- la règle 69, Transport des personnes handicapées – gros transporteur assujéti au RTAPH.

Pour les transporteurs qui ne sont pas assujétis au RTAPH et qui exploitent des aéronefs de 29 sièges passagers ou moins, voir :

- la règle 71, Transport des personnes handicapées – petit transporteur non assujéti au RTAPH exploitant des aéronefs de 29 sièges passagers ou moins.

(A) Application

- (1) Cette règle s'applique au transport de personnes handicapées par [nom du transporteur], un petit transporteur non assujéti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus relativement à ses services de transport [insérer un élément ou les deux, selon ce qui s'applique : intérieurs et/ou internationaux].

Remarque au transporteur : Le RTA et le Code de pratiques pour des aéronefs à voilure fixe de 30 sièges passagers ou plus renferment des obligations qui s'appliquent aux transporteurs canadiens qui ne sont pas assujettis au RTAPH en ce qui concerne leurs activités intérieures. Même si le RTAPH et le RTA n'imposent pas d'exigences, tous les transporteurs ont l'obligation, sous le régime des lois en matière de droits de la personne, de fournir des mesures d'accommodement aux personnes handicapées, sauf dans le cas où ces mesures constitueraient pour eux une contrainte excessive. De même, ils ont l'obligation, s'il y a lieu, de fournir des services aux personnes handicapées conformément aux normes internationales, ainsi qu'aux pratiques exemplaires et aux procédures recommandées à l'annexe 9, chapitre 8, de la Convention de Chicago. Par conséquent, tous les transporteurs non assujettis au RTAPH devraient appliquer les dispositions de cette règle aux services internationaux qu'ils fournissent au moyen d'aéronefs de 30 sièges passagers ou plus. On encourage vivement les transporteurs aériens à appliquer les dispositions de cette règle à l'ensemble de leurs services, y compris aux segments de vol qui se déroulent entièrement entre des points situés à l'étranger.

- (2) Conformément à la règle 5(A)(1), Application du tarif, cette règle s'applique au transport de toutes les personnes handicapées à bord de tous les vols vendus et exploités par [nom du transporteur] et de tous les vols vendus par [nom du transporteur].

(B) Acceptation de transport

- (1) Le transporteur acceptera la déclaration d'autonomie par la personne handicapée, ou en son nom, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait pour lui une contrainte excessive, par exemple si cela compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.
- (2) Le transporteur ne refusera pas de transporter une personne uniquement à cause de son handicap, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait pour lui une contrainte excessive, par exemple si cela compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.

(3) Si le transporteur refuse de transporter une personne handicapée pour des motifs liés à son handicap, il fournira à la personne, au moment du refus, les motifs de cette décision. Il lui fera également parvenir, dans les dix jours suivant la date du refus, un avis écrit énonçant les motifs de refus, entre autres :

- (a) les éléments démontrant une contrainte excessive, par exemple des rapports techniques, des rapports médicaux ou des avis d'experts qui établissent que le risque est assez important pour qu'il soit déraisonnable d'ignorer les exigences ou de les modifier;
- (b) tout règlement, règle, politique ou procédure applicable;
- (c) la période pendant laquelle s'applique le refus, et les conditions, le cas échéant, auxquelles le transporteur accepterait de transporter la personne.

Voir également : La règle 105(B), Refus de transport – décision de faire débarquer un passager, et la règle 105(B)(1)(f)(iv), Refus de transport – état du passager – autorisation médicale.

(C) Réservations – renseignements sur les services et l'attribution des sièges

- (1) Si, lors de sa réservation auprès d'un transporteur, la personne a indiqué la nature de son handicap, le transporteur :
 - (a) discutera avec la personne de ses besoins liés à son handicap et des services qu'il offre pour répondre à ces besoins;
 - (b) avant d'attribuer un siège passager à une personne handicapée, l'informerá des sièges passagers qui sont disponibles dans la classe de service qu'elle a demandée, et dont l'équipement ou les installations répondent le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité, par exemple une salle de toilette accessible en fauteuil roulant ou un siège passager qui offre plus d'espace pour les jambes, un plus grand pas ou des accoudoirs amovibles;
 - (c) lors de l'attribution d'un siège passager à une personne handicapée, il tiendra compte de son opinion concernant les sièges passagers qui répondraient le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité;
 - (d) si la personne se déplace avec une personne de soutien, il veillera à ce qu'elles soient assises ensemble.

Remarque au transporteur : Il est recommandé que, pour donner des précisions aux personnes qui doivent voyager avec une personne de soutien, les transporteurs élaborent une politique concernant les billets pour la personne de soutien dont la personne handicapée a besoin dans ses déplacements, et qu'ils incluent cette politique dans leur tarif. Pour connaître les exigences prévues à cet égard dans le RTAPH, voir la règle 69(F)(3)(b)(i) Services nécessitant un préavis. Le transporteur peut également consulter le [Guide sur les sièges supplémentaires et les exigences applicables à Une personne, un tarif pour les voyages intérieurs](#).

(2) Le transporteur avisera la personne si des renseignements et/ou des documents sont nécessaires pour lui permettre d'évaluer la demande de service, conformément à la disposition (F)(3) ci-dessous. Le transporteur informera également la personne que les renseignements et/ou les documents doivent lui être fournis dans un délai de 48 heures et que l'évaluation de la demande pourrait prendre jusqu'à deux jours ouvrables après les avoir reçus.

(D) Confirmation des services et communication des renseignements

- (1) Le transporteur indiquera dans le dossier de réservation de la personne les services qu'il lui fournira.
- (2) Le transporteur donnera 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 se fassent sous forme visuelle, verbale et/ou écrite.

(E) Services ne nécessitant pas de préavis

- (1) Les services indiqués à la disposition (3) ci-après seront fournis sans frais supplémentaires.
- (2) Le transporteur n'exigera pas qu'une personne handicapée fournisse des renseignements et/ou des documents, comme des certificats médicaux, à l'appui d'une demande pour les services indiqués à la disposition (3) ci-dessous.
- (3) Sur demande, le transporteur :

- (a) [insérer la liste de tous les services pour lesquels aucun préavis ni renseignement et/ou document n'est nécessaire].

Remarque au transporteur : Selon le RTA, un transporteur peut exiger un préavis de 48 heures pour tous les services. Toutefois, les gros transporteurs assujettis au RTAPH pourraient, selon ce règlement, être en mesure de fournir certains services sur demande, sans préavis ni présentation de renseignements et/ou de documents. Si le transporteur décide de fournir des services sans demander de préavis, on demande que ces services soient indiqués ci-dessus.

Remarque : Pour connaître les responsabilités des transporteurs liées au débarquement des personnes handicapées lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic d'un aéroport au Canada, voir la règle 92(C)(4), Priorité de débarquement.

(F) Services nécessitant un préavis

Remarque au transporteur : Si le transporteur n'a pas besoin d'un préavis ni de renseignements et/ou de documents à l'appui pour l'un ou l'autre des services mentionnés à la disposition (3) ci-après, il devrait déplacer ces services à la disposition (E)(3) ci-dessus.

- (1) Les services indiqués à la disposition (3) ci-après seront fournis sans frais supplémentaires.

Tous les efforts raisonnables

- (2) Dans tous les cas, le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour fournir le service demandé par la personne handicapée, même si elle ne se conforme à aucune des exigences de la présente section, c'est-à-dire que la personne ne fournit pas de préavis ni les renseignements et/ou les documents demandés par le transporteur pour lui permettre 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 renseignements et/ou des documents, le transporteur fournira les services ci-après à la personne handicapée qui en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue de son vol :
- (a) aider la personne durant **l'enregistrement au comptoir d'enregistrement;**
 - (b) aider la personne à se **rendre à l'aire d'embarquement;**

- (c) aider la personne durant **l'embarquement et le débarquement**;
- (d) dans le cas de la personne handicapée qui utilise un fauteuil roulant, qui ne peut se déplacer de façon autonome et qui attend l'embarquement, **s'enquérir périodiquement** de ses besoins et **y répondre**;
- (e) permettre à la personne, si elle le demande, de **monter à bord avant** les autres passagers, si le temps le permet et si elle a demandé de l'aide pour embarquer, trouver son siège ou ranger ses bagages de cabine;

Remarque : Le transporteur peut exiger que la personne monte à bord avant les autres passagers afin d'avoir assez de temps pour fournir de l'aide même si la personne handicapée n'en a pas demandé. Le transporteur peut exiger que la personne monte après les autres passagers si elle arrive à l'aire d'embarquement après la fin de l'embarquement prioritaire.

- (f) aider la personne à **ranger et à récupérer ses bagages de cabine, et à récupérer ses bagages enregistrés**;
- (g) fournir à la personne handicapée et à sa personne de soutien, avant le départ de l'aéronef, un **exposé sur les procédures d'urgence et la configuration de l'aéronef**;
- (h) aider la personne à **se déplacer entre son siège passager et la salle de toilette**;
- (i) aider la personne à **se rendre à l'aire ouverte au public** ou, dans certains cas, à rencontrer un représentant d'un autre transporteur;
- (j) faire passer la personne **de son aide à la mobilité à celle fournie par le transporteur**;
- (k) faire passer la personne **d'une aide à la mobilité à son siège passager**;
- (l) servir à la personne **des repas spéciaux**, s'il y a lieu, et **fournir une aide limitée avec les repas**, comme ouvrir les emballages, nommer les aliments et couper les gros morceaux;
- (m) **s'enquérir périodiquement** des besoins de la personne durant le vol et y répondre, si les services sont habituellement fournis par le transporteur ou doivent être fournis conformément à la présente disposition;
- (n) **[insérer ici les autres services s'il y a lieu]**.

Remarque au transporteur : Le transporteur doit indiquer ici tous les autres services qu'il fournit aux personnes handicapées et pour lesquels il a besoin d'un préavis.

Services – renseignements et/ou documents à fournir au transporteur

(4) Le transporteur peut exiger que la personne qui demande des services parmi les suivants lui fournisse tout renseignement et/ou document nécessaire, notamment un certificat médical, pour lui permettre d'évaluer sa demande :

(a) [insérer ici les autres services, s'il y a lieu].

Remarque au transporteur : Le transporteur doit indiquer ici tous les services qu'il fournit aux personnes handicapées et pour lesquels il a besoin de renseignements et/ou de documents afin d'évaluer la demande. Cette section ne peut inclure aucun des services indiqués à la disposition (E)(3) ci-dessus. Le transporteur peut toutefois déplacer ici les services qui figuraient à la disposition (F)(3) ci-dessus.

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

- (1) Le transporteur acceptera de transporter sans frais comme bagage prioritaire, en plus de la franchise de bagages régulière, les aides à la mobilité et tout autre dispositif d'assistance, sous réserve des restrictions de sécurité ou de sûreté qui empêcheraient qu'un tel dispositif soit transporté.
- (2) Si l'aide à la mobilité est acceptée pour le transport, le transporteur va :
 - (a) démonter et emballer l'aide, si nécessaire, en vue de son transport, puis la déballer et la remonter à l'arrivée;
 - (b) remettre rapidement l'aide à la personne dès l'arrivée.
- (3) Si le transporteur exploite un aéronef de moins de 60 sièges passagers, il refusera de transporter les fauteuils roulants électriques, les scooters ou les fauteuils roulants manuels à cadre rigide si, en raison de sa conception, l'aéronef n'en permet pas le transport. Par exemple, le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse la capacité de la plateforme élévatrice ou de la rampe, les portes de la soute à bagages sont trop petites pour l'aide à la mobilité, ou le transport de l'aide à la mobilité compromettrait la navigabilité de l'aéronef.

Remarque : Pour des renseignements sur le poids et les dimensions maximums des aides à la mobilité que chaque marque et modèle d'aéronef est en mesure de transporter, voir [le transporteur doit insérer ici le lien vers l'endroit de son propre site Web où se trouvent les renseignements].

Remarque au transporteur : On encourage le transporteur à publier sur son site Web le poids et les dimensions maximums des aides à la mobilité que chaque marque et modèle d'aéronef est en mesure de transporter.

- (4) Lorsque le transporteur refuse de transporter l'aide à la mobilité pour l'un ou l'autre des motifs ci-dessus, il doit :
- (a) expliquer à la personne les raisons du refus au moment du refus;
 - (b) indiquer à la personne les autres dispositions qu'elle peut prendre pour le transport de son aide à la mobilité, ou pour prendre le vol à bord duquel sera transportée son aide.
- (5) Si l'espace le permet, le transporteur rangera le fauteuil roulant manuel pliant dans la cabine passagers durant le vol.
- (6) Si l'espace le permet, le transporteur autorisera la personne handicapée qui a besoin d'un dispositif d'assistance de petites dimensions pendant le voyage de le garder avec elle, notamment :
- (a) une marchette, une canne, des béquilles ou des prothèses;
 - (b) tout appareil pour aider la personne à communiquer;
 - (c) toute prothèse ou appareil médical, comme un concentrateur d'oxygène portatif.

Remarque au transporteur : On recommande aux transporteurs d'établir des politiques claires, sous réserve des restrictions en matière de sécurité ou de sûreté, en ce qui a trait à l'acceptation des dispositifs d'assistance dans les transports, par exemple les appareils médicaux comme les concentrateurs d'oxygène portatifs, et d'énoncer ces politiques dans leur tarif.

Remarque : Pour les dispositions sur les limites de responsabilité concernant les aides à la mobilité perdues, endommagées, ou livrées en retard, voir la règle 120(B)(5), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – aides à la mobilité, ou la règle 121(B)(5), Responsabilité du transporteur – transport international – aides à la mobilité.

(H) Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance

- (1) Le transporteur acceptera de transporter, sans frais, un animal d'assistance dont la personne handicapée a besoin, à condition que l'animal soit muni :
 - (a) d'un harnais convenable;
 - (b) d'un document écrit attestant qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage d'animaux d'assistance.

Remarque au transporteur : Toutes les restrictions à l'acceptation d'autres types d'animaux d'assistance doivent être intégrées ici dans le tarif du transporteur.

- (2) Le transporteur permettra à l'animal d'assistance d'accompagner la personne handicapée à bord de l'aéronef et de rester à ses pieds. Afin d'assurer le confort de tous les passagers, le transporteur déterminera, en consultation avec la personne handicapée, où elle et son animal prendront place.
- (3) Le transporteur attribuera à la personne un siège où il y a assez d'espace pour elle et son animal d'assistance. S'il n'y a pas assez d'espace au plancher dans la rangée de sièges de la personne, le transporteur permettra à l'animal d'assistance de rester sur le plancher à un endroit où la personne pourra avoir la maîtrise de l'animal.
- (4) En ce qui concerne l'animal d'assistance, la personne a la responsabilité de se conformer à tous les règlements et à toutes les lois, les ordonnances, les demandes et les exigences en matière de voyage des pays de départ, de transit et de destination. Plus particulièrement, la personne a la responsabilité d'obtenir les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son animal, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires, pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec l'animal d'assistance qui l'accompagne.
- (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 certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son animal, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires, pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec son animal d'assistance. Pour plus d'information, voir la règle 105, Refus de transport.
- (6) Lorsque le voyage fait intervenir plus d'un transporteur, la personne a la responsabilité de vérifier la politique de chaque transporteur qui participe à l'itinéraire et de veiller à répondre aux exigences de chacun. La personne doit

également s'assurer que chaque transporteur a accepté de transporter l'animal d'assistance à bord de son aéronef.

Remarque : Pour les dispositions sur les limites de responsabilité concernant les animaux d'assistance, voir la règle 120(B)(7), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – animaux d'assistance, ou la règle 121(B)(10), Responsabilité du transporteur – transport international – animaux d'assistance.

(I) Acceptation d'animaux de soutien émotionnel

(1) [Insérer la politique].

Remarque au transporteur : Toutes les politiques relatives à l'acceptation des animaux de soutien émotionnel doivent être incluses dans le tarif du transporteur. Si le transporteur a déjà accepté des animaux de soutien émotionnel, il peut décider de continuer à reconnaître ces types d'animaux et de les transporter gratuitement conformément à sa politique en vigueur. On encourage vivement les transporteurs à avoir des politiques à ce sujet afin de donner des renseignements clairs aux personnes handicapées qui ont besoin de ces types d'animaux dans leurs déplacements.

(J) Autres services aux personnes handicapées

(1) [Insérer la politique].

Remarque au transporteur : Toutes les politiques relatives à la prestation de services aux personnes handicapées, en plus de celles énoncées ci-dessus (p. ex., fourniture d'oxygène, service de civière), doivent être indiquées dans le tarif du transporteur.

Règle 71 : Transport des personnes handicapées – petit transporteur non assujéti au RTAPH exploitant des aéronefs de 29 sièges passagers ou moins

Remarque au transporteur : Cette règle doit être adoptée par tout transporteur qui, à la règle 5(G)(2) du présent tarif, a déclaré être un petit transporteur non assujéti au RTAPH exploitant des aéronefs de 29 sièges passagers ou moins.

Les dispositions ci-après ont été établies à partir des *Lignes directrices d'accessibilité pour petits aéronefs – Services pour personnes handicapées à bord des aéronefs de 29 sièges passagers ou moins*.

Le transporteur a notamment l'obligation de fournir des mesures d'accommodement aux personnes handicapées, sauf dans le cas où ces mesures constitueraient pour lui une contrainte excessive. Le transporteur peut prévoir plus de mesures que ce qui est précisé dans le présent tarif.

Pour les transporteurs assujétis au RTAPH, soit ceux ayant transporté un total de 1 000 000 de passagers ou plus, dans le monde, au cours de chacune des deux années civiles précédentes, à l'intérieur, à destination et en provenance du Canada), voir :

- la règle 69, Transport des personnes handicapées – gros transporteur assujéti au RTAPH.

Pour les transporteurs qui ne sont pas assujétis au RTAPH et qui exploitent des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus, voir :

- la règle 70, Transport des personnes handicapées – petit transporteur non assujéti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus.

(A) Application

- (1) Cette règle s'applique au transport de personnes handicapées par [nom du transporteur], un petit transporteur non assujéti au RTAPH exploitant des aéronefs

de 29 sièges passagers ou moins relativement à ses services de transport [insérer un élément ou les deux, selon ce qui s'applique : intérieurs et/ou internationaux].

Remarque au transporteur : Les *Lignes directrices d'accessibilité pour petits aéronefs – Services pour personnes [handicapées] à bord des aéronefs de 29 sièges passagers ou moins* renferment des obligations qui s'appliquent seulement aux transporteurs canadiens non assujettis au RTAPH ni au RTA pour leurs activités intérieures. Toutefois, même si le RTAPH et le RTA n'imposent pas d'exigences, tous les transporteurs ont l'obligation, sous le régime des lois en matière de droits de la personne, de fournir des mesures d'accommodement aux personnes handicapées, sauf dans le cas où ces mesures constitueraient pour eux une contrainte excessive. On encourage vivement tous les transporteurs qui ne sont pas assujettis au RTAPH à appliquer les dispositions de cette règle aux services internationaux qu'ils fournissent au moyen d'aéronefs de 29 sièges passagers ou moins, y compris aux segments de vol qui se déroulent entièrement entre des points à l'étranger.

- (2) Conformément à la règle 5 (A)(1), Application du tarif, cette règle s'applique au transport de toutes les personnes handicapées à bord de tous les vols vendus et exploités par [nom du transporteur] et de tous les vols vendus par [nom du transporteur].

(B) Acceptation de transport

- (1) Le transporteur acceptera la déclaration d'autonomie par la personne handicapée, ou en son nom, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait pour lui une contrainte excessive, par exemple si cela compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.
- (2) Le transporteur ne refusera pas de transporter une personne uniquement à cause de son handicap, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait pour lui une contrainte excessive, par exemple si cela compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.
- (3) S'il est nécessaire pour le transporteur de refuser de transporter une personne handicapée, il offrira de lui fournir, dans les dix jours suivant la date du refus, un avis écrit énonçant les motifs de refus, c'est-à-dire les éléments démontrant qu'il y a une contrainte excessive, par exemple tout règlement, règle, preuve, politique ou procédure applicable.

Voir également : La règle 105(B), Refus de transport – décision de faire débarquer un passager, et la règle 105(B)(1)(f)(iv), Refus de transport – état du passager – autorisation médicale.

(C) Réservations – renseignements sur les services et l'attribution des sièges

- (1) Si, lors de sa réservation, la personne indique au transporteur qu'elle est handicapée, le transporteur :
 - (a) décrira l'équipement et les services offerts pour répondre aux besoins des personnes handicapées;
 - (b) discutera :
 - (i) du niveau d'accessibilité et des limites de l'aéronef, de l'aire de trafic, des installations et de l'équipement d'embarquement en ce qui concerne les services offerts pour répondre aux besoins de cette personne liés à son handicap;
 - (ii) des besoins de la personne liés à son handicap, ainsi que des services qu'il offre qui sont pertinents;
 - (c) avant d'attribuer un siège passager à une personne handicapée, l'informer des sièges passagers les plus accessibles qui sont disponibles dans la classe de service qu'elle a demandée;
 - (d) lors de l'attribution d'un siège passager à une personne handicapée, il tiendra compte de son opinion concernant les sièges passagers qui répondraient le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité;
 - (e) si la personne se déplace avec une personne de soutien, il veillera à ce qu'elles soient assises ensemble.

Remarque aux transporteurs : Il est recommandé que les transporteurs élaborent une politique concernant les billets pour les personnes de soutien. Si un transporteur veut connaître les dispositions du RTAPH sur l'attribution de sièges supplémentaires aux personnes handicapées, il peut consulter la règle 69(F)(3)(b)(i) Services nécessitant un préavis, ou encore le [Guide sur les sièges supplémentaires et les exigences applicables à Une personne, un tarif pour les voyages intérieurs](#).

- (2) Le transporteur avisera la personne si des renseignements et/ou des documents sont nécessaires pour lui permettre d'évaluer la demande de service.

(D) Confirmation écrite des services

- (1) Le transporteur indiquera dans le dossier de réservation de la personne les services qu'il lui fournira.
- (2) Le transporteur offrira de donner une confirmation écrite des services qu'il fournira à la personne dès que possible après que la réservation a été faite, et avant le vol.

(E) Services ne nécessitant pas de préavis

- (1) Les services indiqués à la disposition (3) ci-après seront fournis sans frais supplémentaires.
- (2) Le transporteur n'exigera pas qu'une personne handicapée fournisse des renseignements et/ou des documents, comme des certificats médicaux, à l'appui d'une demande pour les services indiqués à la disposition (3) ci-dessous.
- (3) Sur demande, le transporteur :

- [insérer la liste de tous les services pour lesquels aucun préavis ni renseignement et/ou document n'est nécessaire].

Remarque au transporteur : Même si le RTA exige un préavis de 48 heures pour tous les services, le plus récent RTAPH exige qu'un certain nombre de services soient fournis sur demande et sans préavis. De ce fait, le transporteur peut être en mesure de fournir certains services sur demande, sans préavis ni présentation de renseignements et/ou de documents. Si le transporteur décide de fournir des services sans demander de préavis, on demande que ces services soient indiqués ci-dessus.

Remarque : Pour connaître les responsabilités des transporteurs liées au débarquement des personnes handicapées lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic d'un aéroport au Canada, voir la règle 92(C)(4), Priorité de débarquement.

(F) Services nécessitant un préavis

Remarque au transporteur : Si le transporteur n'a pas besoin d'un préavis ni de renseignements et/ou de documents à l'appui pour l'un ou l'autre des services mentionnés à la disposition (3) ci-après, il devrait déplacer ces services à la disposition (E)(3) ci-dessus.

- (1) Les services indiqués à la disposition (3) ci-après seront fournis sans frais supplémentaires.

Tous les efforts raisonnables

- (2) Dans tous les cas, le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour fournir le service demandé par la personne handicapée même si elle ne se conforme à aucune des exigences de la présente section, c'est-à-dire que la personne ne fournit pas de préavis ni les renseignements et/ou les documents demandés par le transporteur pour lui permettre d'évaluer la demande.

Services – préavis de 48 heures

- (3) Sous réserve de l'exigence du transporteur que la personne handicapée fournisse des renseignements et/ou des documents, le transporteur fournira les services ci-après à la personne handicapée qui en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue de son vol :

- (a) aider la personne durant l'enregistrement au comptoir d'enregistrement;
- (b) aider la personne à se rendre à l'aire d'embarquement;
- (c) aider la personne à l'embarquement et au débarquement au moyen d'équipement spécialisé, si possible. En dernier recours, un membre de son personnel peut porter la personne handicapée dans ses bras pour l'aider à embarquer et à débarquer uniquement dans les conditions suivantes :
 - (i) les restrictions inhérentes à l'aéronef ou à l'aire de trafic empêchent d'utiliser d'autres moyens pour l'embarquement/le débarquement;
 - (ii) la personne accepte d'être portée de cette façon;
 - (iii) la manœuvre peut être faite en toute sécurité.
- (d) aider la personne durant l'embarquement et le débarquement;
- (e) dans le cas de la personne handicapée qui utilise un fauteuil roulant, qui ne peut se déplacer de façon autonome et qui attend l'embarquement, s'enquérir périodiquement de ses besoins et y répondre;
- (f) permettre à la personne, si elle le demande, de monter à bord avant les autres passagers, si le temps le permet et si elle a demandé de l'aide pour embarquer, trouver son siège ou ranger ses bagages de cabine;

Remarque : Le transporteur peut exiger que la personne monte à bord avant les autres passagers afin d'avoir assez de temps pour fournir de l'aide même

si la personne handicapée n'en a pas demandé. Le transporteur peut exiger que la personne monte après les autres passagers si elle arrive à l'aire d'embarquement après la fin de l'embarquement prioritaire.

- (g) aider la personne à ranger et à récupérer ses bagages de cabine, et à récupérer ses bagages enregistrés;
- (h) aider la personne à s'installer dans son aide à la mobilité ou à la quitter;
- (i) aider la personne à s'installer dans son siège passager ou à le quitter;
- (j) aider la personne à se rendre à l'aire ouverte au public ou, dans certains cas, à rencontrer un représentant d'un autre transporteur;
- (k) fournir une aide limitée avec les boissons et les collations, par exemple ouvrir les emballages et nommer les aliments;
- (l) [insérer ici les autres services, s'il y a lieu].

Remarque au transporteur : Le transporteur doit indiquer ici tous les autres services qu'il fournit aux personnes handicapées et pour lesquels il a besoin d'un préavis.

Renseignements et/ou documents à fournir au transporteur

(4) Le transporteur exigera que la personne qui demande des services parmi les suivants lui fournisse tout renseignement et/ou document nécessaire, notamment un certificat médical, pour lui permettre d'évaluer sa demande :

- (a) [insérer ici les autres services, s'il y a lieu]

Remarque au transporteur : Le transporteur doit indiquer ici tous les services qu'il fournit aux personnes handicapées et pour lesquels il a besoin de renseignements et/ou de documents afin d'évaluer la demande. Cette section ne peut inclure aucun des services indiqués à la disposition (E)(3) ci-dessus. Le transporteur peut toutefois déplacer ici les services qui figuraient à la disposition (F)(3) ci-dessus.

(G) Acceptation des aides

- (1) Le transporteur acceptera, sur demande par une personne handicapée, de transporter sans frais comme bagage prioritaire son aide à la mobilité, si possible, et tout autre dispositif d'assistance, sous réserve des restrictions de sécurité ou de sûreté qui empêcheraient qu'un tel dispositif soit transporté.

- (2) Le transporteur permettra à la personne de garder son aide à la mobilité avec elle jusqu'à ce que le rangement de l'aide soit nécessaire en vue du transport.
- (3) Le transporteur permettra à la personne d'emporter à bord, si possible, un dispositif d'assistance de petites dimensions, notamment :
- (a) une marchette, une canne, des béquilles ou des prothèses;
 - (b) tout appareil pour aider la personne à communiquer;
 - (c) toute prothèse ou petit appareil médical.
- (4) Si les installations, l'aire de trafic et les conditions météorologiques le permettent, le transporteur autorisera la personne à utiliser un fauteuil roulant manuel pliant pour se rendre :
- (a) à la porte d'embarquement;
 - (b) aux escaliers de l'aéronef;
 - (c) à la porte de l'aéronef (pour les aéronefs accessibles au moyen d'un système d'embarquement).
- (5) Si l'aide à la mobilité est acceptée pour le transport dans l'aéronef, le transporteur va :
- (a) démonter et emballer l'aide, si nécessaire, en vue de son transport, puis la déballer et la remonter à l'arrivée;
 - (b) remettre rapidement l'aide à la personne dès l'arrivée.
- (6) Le transporteur peut refuser de transporter une aide à la mobilité si, en raison de sa conception, l'aéronef n'en permet pas le transport. Par exemple, le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse la capacité de la plateforme élévatrice ou de la rampe, les portes de la soute à bagages sont trop petites pour l'aide à la mobilité, ou le transport de l'aide à la mobilité compromettrait la navigabilité de l'aéronef.
- (7) Lorsque le transporteur refuse de transporter l'aide à la mobilité, il va :
- (a) indiquer à la personne les autres dispositions qu'elle peut prendre pour le transport de son aide à la mobilité, ou pour prendre le vol à bord duquel sera transportée son aide.

Remarque au transporteur : On recommande aux transporteurs d'établir des politiques claires, sous réserve des restrictions en matière de sécurité ou de sûreté, en ce qui a trait à l'acceptation des dispositifs d'assistance dans les transports, par exemple les

appareils médicaux comme les concentrateurs d'oxygène portatifs, et d'énoncer ces politiques dans leur tarif.

Remarque : Pour les dispositions sur les limites de responsabilité concernant les aides à la mobilité perdues, endommagées, ou livrées en retard, voir la règle 120(B)(5), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – aides à la mobilité, ou la règle 121(B)(5), Responsabilité du transporteur – transport international – aides à la mobilité.

(H) Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance

- (1) Le transporteur acceptera de transporter, sans frais, un animal d'assistance dont la personne handicapée a besoin, à condition que l'animal soit muni :
 - (a) d'un harnais convenable;
 - (b) d'un document écrit attestant qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage d'animaux d'assistance.

Remarque au transporteur : Toutes les restrictions à l'acceptation d'autres types d'animaux d'assistance doivent être intégrées ici dans le tarif du transporteur.

- (2) Le transporteur permettra à l'animal d'assistance d'accompagner la personne handicapée à bord de l'aéronef et de rester à ses pieds. Afin d'assurer le confort de tous les passagers, le transporteur déterminera, en consultation avec la personne handicapée, où elle et son animal prendront place.
- (3) Le transporteur attribuera à la personne un siège où il y a assez d'espace pour elle et son animal d'assistance. S'il n'y a pas assez d'espace au plancher dans la rangée de sièges de la personne, le transporteur permettra à l'animal d'assistance de rester sur le plancher à un endroit où la personne pourra avoir la maîtrise de l'animal.

(4) En ce qui concerne l'animal d'assistance, la personne a la responsabilité de se conformer à tous les règlements et à toutes les lois, les ordonnances, les demandes et les exigences en matière de voyage des pays de départ, de transit et de destination. Plus particulièrement, la personne a la responsabilité d'obtenir les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son animal, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec l'animal d'assistance qui l'accompagne.

(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 certificats

valides attestant de la santé et de la vaccination de son animal, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec son animal d'assistance. Pour plus d'information, voir la règle 105, Refus de transport.

- (6) Lorsque le voyage fait intervenir plus d'un transporteur, la personne a la responsabilité de vérifier la politique de chaque transporteur qui participe à l'itinéraire et de veiller à répondre aux exigences de chacun. La personne doit également s'assurer que chaque transporteur a accepté de transporter l'animal d'assistance à bord de son aéronef.

Remarque : Pour les dispositions sur les limites de responsabilité concernant les animaux d'assistance, voir la règle 120(B)(7), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – animaux d'assistance, ou la règle 121(B)(10), Responsabilité du transporteur – transport international – animaux d'assistance.

(I) Acceptation d'animaux de soutien émotionnel

- (1) [Insérer la politique].

Remarque au transporteur : Toutes les politiques relatives à l'acceptation des animaux de soutien émotionnel doivent être incluses dans le tarif du transporteur. Si le transporteur a déjà accepté des animaux de soutien émotionnel, il peut décider de continuer à reconnaître ces types d'animaux et de les transporter gratuitement conformément à sa politique en vigueur. On encourage vivement les transporteurs à avoir des politiques à ce sujet afin de donner des renseignements clairs aux personnes handicapées qui ont besoin de ces types d'animaux dans leurs déplacements.

(J) Autres services aux personnes handicapées

- (1) [Insérer la politique].

Remarque au transporteur : Toutes les politiques relatives à la prestation de services aux personnes handicapées, en plus de celles énoncées ci-dessus (p. ex., fourniture d'oxygène, service de civière), doivent être indiquées dans le tarif du transporteur.

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

Pour connaître les conditions de transport d'un chien d'assistance, d'autres types d'animaux d'assistance, ou d'animaux de soutien émotionnel dont a besoin une personne handicapée, voir :

Remarque au transporteur : Le transporteur choisit parmi les options suivantes en fonction de ce qu'il a déclaré à la règle 5(G)(2) du présent tarif :

- [règles 69(H), Acceptation des chiens d'assistance et (I), Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance et d'animaux de soutien émotionnel], ou
- [règles 70(H), Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance et (I), Acceptation d'animaux de soutien émotionnel], et/ou
- [règle 71(H), Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance et (I), Acceptation d'animaux de soutien émotionnel].

(A) Application

- (1) Le transporteur acceptera de transporter des animaux aux conditions suivantes :

(B) Généralités

- (1) Une entente doit d'abord être conclue avec le transporteur avant qu'il n'accepte de transporter l'animal.
- (2) Avant que le transporteur n'accepte de transporter l'animal, la personne doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour obtenir les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son animal, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec l'animal. Si la personne n'a pas les documents requis, le transporteur n'acceptera pas de transporter l'animal.
- (3) Lorsque le voyage fait intervenir plus d'un transporteur, la personne a la responsabilité de vérifier la politique de chaque transporteur qui participe à

l'itinéraire et de veiller à répondre aux exigences de chacun. La personne doit également s'assurer que chaque transporteur a accepté de transporter l'animal d'assistance à bord de son aéronef.

(C) Chiens de recherche et de sauvetage

- (1) Les chiens de recherche et de sauvetage munis d'un harnais convenable seront autorisés dans la cabine passagers de l'aéronef. L'animal doit rester sur le plancher aux pieds de son maître.
- (2) Le transporteur acceptera de transporter, sans frais, un chien de recherche et de sauvetage.
- (3) Le transporteur déterminera, en consultation avec le maître du chien, où le maître et l'animal prendront place de façon à avoir assez d'espace.

(D) Animaux de compagnie

- (1) Les dispositions de cette section ne s'appliquent pas aux chiens d'assistance, aux autres types d'animaux d'assistance, aux animaux de soutien émotionnel ni aux animaux de recherche et de sauvetage.
- (2) Le transporteur acceptera de transporter des animaux de compagnie, par exemple des chiens, des chats, des lapins, et des oiseaux comme bagages enregistrés ou de cabine, pourvu qu'ils soient accompagnés d'un passager, conformément à la *Réglementation du transport des animaux vivants* de l'IATA.
- (3) Les animaux doivent être placés dans une cage ou un autre contenant de transport qui soit propre, étanche, anti-évasion et assez grand pour qu'ils y soient confortables. La cage ou le contenant de transport doit être approuvé par le transporteur.

Remarque au transporteur : Énoncer la politique indiquant s'il y aura des frais supplémentaires pour le transport des animaux comme bagages enregistrés ou de cabine.

- (4) Animaux comme bagages enregistrés :
 - (a) Le nombre d'animaux pouvant être transportés est limité en fonction du type d'aéronef.
 - (b) En raison des conditions météorologiques, les animaux ne seront pas acceptés durant certaines périodes de l'année. Ces périodes de restriction seront affichées sur le site Web du transporteur, et il est possible de communiquer avec le transporteur pour confirmer ces périodes.

- (c) Les dimensions du contenant ou de la cage (longueur + largeur + hauteur) ne doivent pas dépasser **XXX** cm (**XXX** po).
- (d) Le poids admissible combiné de l'animal et du contenant ne doit pas dépasser **XXX** kg (**XXX** lb).
- (e) Si le poids ou les dimensions du contenant ou de la cage dépassent les dimensions maximales et le poids maximal mentionnés en (c) et (d) ci-dessus, le passager doit prendre des dispositions avec le service de fret du transporteur.
- (f) Pour le transport intérieur et international, conformément à la convention applicable, lorsqu'un animal est accepté comme bagage enregistré, le transporteur est responsable des dommages en cas de perte, de blessures et de retard de livraison d'un animal, conformément à la règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur, et à la règle 121, Responsabilité du transporteur – transport international.
- (g) **Frais : Remarque au transporteur : Si le transporteur impose des frais pour transporter les animaux, il doit indiquer ces frais ici :** Voici les frais pour le transport d'un animal (qui n'est pas un animal d'assistance ou de recherche et de sauvetage) et du contenant ou de la cage comme bagage enregistré :

Frais pour le transport de l'animal et du contenant ou de la cage

De	À	Frais
(Le transporteur doit remplir ce tableau.)		

- (5) Animaux de compagnie en cabine :
- (a) Le transporteur peut accepter de transporter seulement **XXX** animal/animaux par passager dans la cabine passagers.
- (b) Une limite de **XXX** animal/animaux par vol sera acceptée en cabine passagers.
- (c) Les dimensions du contenant ou de la cage (longueur + largeur + hauteur) de l'animal en cabine ne doivent pas dépasser **XXX** cm (**XXX** po).

- (d) Pour déterminer quels animaux pourront être transportés dans la cabine passagers afin de respecter la limite par vol, la priorité sera accordée aux chiens d'assistance, aux autres types d'animaux d'assistance, et aux animaux de soutien émotionnel.
- (e) Le poids admissible combiné de l'animal de compagnie et du contenant ou de la cage en cabine ne doit pas dépasser XXX kg (XXX lb).
- (f) Le contenant ou la cage doit être placé sous le siège directement devant le passager.
- (g) Le contenant et la cage de l'animal en cabine peut faire partie de la franchise de bagages non enregistrés (bagages de cabine), selon les limites de nombre et de dimensions énoncées à la règle 55, Acceptation des bagages.
- (h) L'animal doit rester dans le contenant ou la cage pendant toute la durée du trajet.
- (i) Si le poids ou les dimensions du contenant ou de la cage dépassent les limites mentionnées en (c) et (d) ci-dessus, le passager devra faire transporter l'animal dans les bagages enregistrés.
- (j) Après l'embarquement, le transporteur peut demander à un passager accompagné d'un animal en cabine de changer de siège afin d'accommoder d'autres passagers. Le transporteur remboursera les frais de sélection de siège ou les autres suppléments en cas de différence de classe de service.
- (k) **Frais : Remarque au transporteur : Si le transporteur impose des frais pour transporter les animaux, il doit indiquer ces frais ici :** Voici les frais pour le transport d'un animal (sauf les animaux d'assistance) et du contenant ou de la cage dans la cabine passagers :

Frais pour le transport de l'animal et du contenant ou de la cage

De	À	Frais
(Le transporteur doit remplir ce tableau.)		

Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage, douanes et mesures de sûreté

(A) Généralités

- (1) Le passager a la responsabilité d'obtenir tous les documents de voyage requis (passeports, visas, cartes de touriste, certificats de santé, ou autres pièces d'identité nécessaires), y compris tous les documents des enfants qui sont accompagnés par le passager.
- (2) Le passager a la responsabilité de se conformer à tous les règlements et à toutes les lois, les ordonnances, les demandes et les exigences en matière de voyage des pays de départ, de transit et de destination, et de se conformer aux instructions des transporteurs concernés.

(B) Documents de voyage

- (1) Avant le voyage, le passager doit être prêt à ce que le transporteur inspecte tous les documents de voyage exigés par les pays concernés.
- (2) Le transporteur aura le droit de faire des copies des documents de voyage présentés par le passager et de les conserver.
- (3) Selon la règle 105, Refus de transport, le transporteur se réserve le droit de refuser le transport à tout passager qui ne présente pas les documents d'entrée, de sortie, de santé et tous les autres documents exigés au titre des lois, des règlements, des ordonnances, des demandes ou des autres exigences des pays où le passager souhaite se rendre, ou à tout passager dont les documents ne semblent pas en règle.
- (4) Pour le transport international, y compris les segments intérieurs de l'itinéraire d'un passager, le transporteur se fie aux informations contenues dans [insérer le nom de la base de données], qui peut être consultée à l'adresse , afin de déterminer si un passager est en possession des documents de voyage exigés pour lui-même ou tout animal en vue d'entrer dans un pays particulier ou de transiter par certains pays prévus sur son itinéraire confirmé.

Remarque au transporteur : Le transporteur peut se servir de bases de données commerciales de tierces parties, par exemple TIMATIC de l'IATA, qui contiennent des renseignements sur les exigences nationales en matière d'immigration et de santé, y compris les documents de voyage exigés pour entrer dans certains pays ou y transiter, notamment pour tout animal transporté avec un passager. Le transporteur a le droit de s'appuyer sur les renseignements contenus dans ces bases de données.

- (5) On encourage fortement les passagers à confirmer, avant leur vol, toutes les exigences légales à respecter pour entrer dans les pays indiqués sur leur itinéraire, ou y transiter, et à avoir une preuve de leur conformité à ces règlements, entre autres d'avoir en leur possession les documents de voyage pertinents avant de s'enregistrer.
- (6) Le transporteur ne fournira pas aux passagers des renseignements sur les obligations concernant les documents de voyage, comme les visas et les passeports, non plus que sur les exigences en matière de santé, pour pouvoir entrer dans les pays indiqués sur leur itinéraire, y transiter ou en sortir.

(C) Douanes et sûreté

- (1) La décision finale à savoir si un passager ou un animal peut entrer dans un pays donné ou y transiter revient aux agents des douanes et de l'immigration des divers pays de destination et de transit du passager avec son animal. Les décisions que ces agents prennent peuvent être différentes de celles du transporteur lorsqu'il a accepté de transporter le passager ou l'animal au début de son itinéraire.

Remarque au transporteur : Si le transporteur a des politiques sur les conséquences pour le passager qui ne respecte pas les exigences en matière de documents de voyage, de douanes et de sûreté, il doit les indiquer ici.

Règle 85 : Services de transfert par voie terrestre

(A) Généralités

- (1) Cette règle ne s'applique pas au transport par autobus ou par train inclus sur le billet valable pour le transport aérien et qui faisait partie du contrat de transport émis par le transporteur.
- (2) Le transporteur n'offre pas, n'exploite pas ni ne fournit de services de transfert par voie terrestre entre les aéroports, ou entre les aéroports et les centres-villes.
- (3) Les services de transfert par voie terrestre sont fournis par des entrepreneurs indépendants qui ne sont pas et ne doivent pas être considérés comme étant des mandataires ou des préposés d'un transporteur.

Règle 90 : Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur

(A) Application

- (1) La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
- (2) Cette règle s'applique à un transporteur en cas de retard ou d'annulation de vol dans des situations indépendantes de sa volonté. Voir la disposition 90(C) pour des exemples de telles situations.
- (3) **Remarque au transporteur** : Cette disposition doit être incluse dans le tarif des petits transporteurs assujettis au RPPA, le cas échéant :

Dans le cas où [insérer le nom du transporteur], en tant que petit transporteur assujetti au RPPA, transporte un passager pour le compte d'un gros transporteur assujetti au RPPA dans le cadre d'une entente commerciale avec celui-ci, [insérer le nom du transporteur] aura les mêmes obligations envers ce passager que le gros transporteur assujetti au RPPA.

(B) Généralités

- (1) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures prévues à l'horaire; les heures de vol ne sont toutefois pas garanties.
- (2) Les documents personnalisés, par exemple le billet ou l'itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont compatibles avec la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
- (3) Le retard ou l'annulation de vol qui est directement causé par un retard ou une annulation précédent attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur est également considéré comme étant attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.
- (4) Le passager qui tente de s'enregistrer après le délai d'enregistrement ou qui se présente à l'aire d'embarquement après le délai d'arrivée à la porte

d'embarquement, délais qui sont précisés par le transporteur à la règle 40(E), Délais d'enregistrement, ne pourra pas se prévaloir des dispositions prévues à la présente règle 90, et verra ses réservations annulées conformément à la règle 105, Refus de transport.

- (5) Pour les itinéraires internationaux, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. (Voir la règle 121(B)(14), Responsabilité du transporteur – transport international – passager en retard).
- (6) Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la règle 120(B)(8), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – passager en retard.

Remarque au transporteur : En ce qui a trait aux services intérieurs, le RPPA prévoit les mêmes règles et limites de responsabilité que celles prévues dans la Convention de Montréal concernant les bagages perdus ou endommagés. Pour ce qui est des retards de bagages, en conséquence de certaines de ses décisions antérieures, l'Office s'attend à ce que les transporteurs énoncent dans leur tarif intérieur des limites de responsabilité et conditions connexes qui sont compatibles avec la Convention de Montréal. La règle 120(B)(1) porte sur cette question. Les règles de responsabilité concernant les retards de bagages ont changé en conséquence de la décision [2022 CAF 211](#) rendue par la Cour d'appel fédérale. Certaines exigences du RPPA visant les bagages ont donc été abrogées. Pour une explication complète du changement apporté aux règles de responsabilité concernant les retards de bagages dans le cas de services intérieurs, voir la remarque au transporteur à la règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur. La règle 120(B)(9) renferme également des dispositions sur la responsabilité du transporteur en cas de retard, de blessure ou de décès d'un passager, selon les obligations indiquées dans la Convention de Montréal visant le transport international. Il s'agit seulement d'un exemple des meilleures pratiques d'un transporteur qui souhaiterait harmoniser ces dispositions avec ce qui est également prévu dans la Convention de Montréal.

- (7) En cas de retard ou d'annulation d'un vol à l'aéroport, le transporteur fournira de l'aide en priorité aux personnes handicapées et aux mineurs non accompagnés.

(C) Situations indépendantes de la volonté du transporteur

- (1) Une situation indépendante de la volonté du transporteur peut être, notamment :
- (a) une guerre ou une situation d'instabilité politique;

- (b) un acte illégal ou un acte de sabotage;
- (c) des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef;
- (d) des instructions du contrôle de la circulation aérienne;
- (e) un *NOTAM*, (*Notice to Airmen* – avis aux aviateurs), au sens du paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*;
- (f) une menace à la sûreté;
- (g) des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport;
- (h) une urgence médicale;
- (i) une collision avec un animal sauvage;
- (j) un conflit de travail chez le transporteur, un fournisseur de services essentiels comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;
- (k) un défaut de fabrication de l'aéronef qui réduit la sécurité des passagers, découvert par le fabricant de l'aéronef ou par une autorité compétente;
- (l) une instruction ou un ordre de tout représentant d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'un responsable de la sûreté d'un aéroport.

(D) Communication avec les passagers — retard ou annulation — situation indépendante de la volonté du transporteur

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

(E) Arrangements alternatifs — retard ou annulation — situation indépendante de la volonté du transporteur

- (1) Si un vol est annulé ou que le retard du vol atteint trois heures, le transporteur fournir au passager, sans frais supplémentaires, une réservation confirmée pour le prochain vol disponible qui est exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a

une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet initial et dont le départ aura lieu dans les quarante-huit heures suivant l'heure de départ indiquée sur ce billet.

(2) S'il ne peut fournir la réservation confirmée visée au paragraphe (1) ci-dessus, le transporteur, selon le choix du passager :

(a) soit rembourse toute portion inutilisée du billet,

(b) soit lui fournit, sans frais supplémentaires :

Remarque au transporteur : Les transporteurs, selon leur statut de gros transporteur assujéti au RPPA ou de petit transporteur assujéti au RPPA, choisiront la disposition qui s'applique à eux. Dans la plupart des cas, il n'est pas nécessaire d'inclure les deux variantes des dispositions ci-après dans le tarif. Un petit transporteur assujéti au RPPA qui transporte un passager pour le compte d'un gros transporteur assujéti au RPPA dans le cadre d'une entente commerciale avec celui-ci aura les mêmes obligations envers ce passager que le gros transporteur assujéti au RPPA. Dans ces cas, les deux dispositions devraient être incluses dans le tarif du petit transporteur assujéti au RPPA.

Les transporteurs qui ne savent pas s'ils entrent dans la catégorie des petits ou des gros transporteurs assujétis au RPPA peuvent communiquer avec le personnel de l'Office.

Le gros transporteur assujéti au RPPA fournira :

- (i) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par tout transporteur, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager, ou d'un autre aéroport se trouvant à une distance raisonnable du premier aéroport, vers la destination indiquée sur le billet initial du passager,
- (ii) le transport entre les aéroports si le départ s'effectue à partir d'un aéroport autre que celui où se trouve le passager.

Le petit transporteur assujéti au RPPA fournira :

- (i) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager, vers la destination indiquée sur le billet initial du passager.

Retour vers le point de départ

- (3) Si le voyage du passager n'a plus sa raison d'être en raison de la perturbation de vol, et si le passager ne se trouve plus au point de départ, le transporteur lui fournit, sans frais supplémentaires, une réservation confirmée pour un vol de retour à ce point de départ qui satisfait à ses besoins de voyage, et lui rembourse le billet en totalité (comme si aucun voyage n'avait eu lieu).

Reboursement

- (4) Le passager qui a droit au remboursement visé au paragraphe (2) ci-dessus peut choisir le remboursement, conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, à tout moment avant de recevoir la réservation confirmée.

Services comparables

- (5) Dans la mesure du possible, les vols faisant partie des arrangements de voyage alternatifs doivent offrir des services comparables à ceux prévus sur le billet initial, et le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour que la personne handicapée puisse conserver, s'il y a lieu, le siège accessible qui lui avait déjà été attribué et toutes les autres mesures d'accommodement en matière d'accessibilité qui étaient déjà prévues pour elle.

Remboursement – service additionnel

- (6) Le transporteur rembourse le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le billet initial du passager qui s'est vu fournir des arrangements de voyage alternatifs dans les cas suivants :
- (a) le passager n'a pas reçu le service;
 - (b) le passager a payé de nouveau pour le service.

Classe de service supérieure

- (7) Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service supérieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur n'exigera pas le versement d'un supplément.

Classe de service inférieure

- (8) Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service inférieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur rembourse la différence de prix de la portion applicable du billet.

Moyens utilisés pour le remboursement

(9) Les remboursements prévus par la présente partie seront versés conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, selon le mode de paiement initial à la personne qui a acheté le billet ou le service additionnels, sauf si, à la fois :

(a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur du billet initial ou du service additionnel et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;

(b) le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;

(c) la personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).

Délai de remboursement

(10) Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans les trente jours suivant la perturbation de vol.

Règle 91 : Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

(A) Application

- (1) La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
- (2) Cette règle s'applique à un transporteur en cas de retard ou d'annulation de vol qui lui est attribuable, ou qui lui est attribuable mais nécessaire par souci de sécurité. La disposition (F) ci-après s'applique uniquement si le retard ou l'annulation est attribuable au transporteur et n'est pas nécessaire par souci de sécurité.

(B) Généralités

- (1) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures prévues à l'horaire; les heures de vol ne sont toutefois pas garanties.
- (2) Les documents personnalisés, par exemple le billet ou l'itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont compatibles avec la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
- (3) Le retard ou l'annulation de vol qui est directement causé par un retard ou une annulation précédent attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, est également considéré comme étant attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, si le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.
- (4) Le passager qui tente de s'enregistrer après le délai d'enregistrement ou qui se présente à l'aire d'embarquement après le délai d'arrivée à la porte d'embarquement, délais qui sont précisés par le transporteur à la règle 40(E), Délais d'enregistrement, ne pourra pas se prévaloir des dispositions prévues à la présente

règle 91, et verra ses réservations annulées conformément à la règle 105, Refus de transport.

- (5) Pour les itinéraires internationaux, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. (Voir la règle 121(B)(14), Responsabilité du transporteur – transport international – passager en retard.)
- (6) Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions sur la responsabilité dans le cas de vols intérieurs – règle 120(B)(8), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – passager en retard.

Remarque au transporteur : En ce qui a trait aux services intérieurs, le RPPA prévoit les mêmes règles et limites de responsabilité que celles prévues dans la Convention de Montréal concernant les bagages perdus ou endommagés. Pour ce qui est des retards de bagages, en conséquence de certaines de ses décisions antérieures, l'Office s'attend à ce que les transporteurs énoncent dans leur tarif intérieur des limites de responsabilité et conditions connexes qui sont compatibles avec la Convention de Montréal. La règle 120(B)(1) porte sur cette question. Les règles de responsabilité concernant les retards de bagages ont changé en conséquence de la décision [2022 CAF 211](#) rendue par la Cour d'appel fédérale. Certaines exigences du RPPA visant les bagages ont donc été abrogées. Pour une explication complète du changement apporté aux règles de responsabilité concernant les retards de bagages dans le cas de services intérieurs, voir la remarque au transporteur à la règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur. La règle 120(B)(9) renferme également des dispositions sur la responsabilité du transporteur en cas de retard, de blessure ou de décès d'un passager, selon les obligations indiquées dans la Convention de Montréal visant le transport international. Il s'agit seulement d'un exemple des meilleures pratiques d'un transporteur qui souhaiterait harmoniser ces dispositions avec ce qui est également prévu dans la Convention de Montréal.

(C) Communication avec les passagers — retard ou annulation — situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

- (1) Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 97, Communication de renseignements – annulation, retard, retard sur l’aire de trafic ou refus d’embarquement.

(D) Arrangements alternatifs — retard ou annulation — situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

- (1) Dans le cas d’un retard de trois heures ou plus ou d’une annulation de vol, le transporteur fournit sans frais supplémentaires aux passagers qui le désirent des arrangements de voyage alternatifs afin qu’ils puissent effectuer leur itinéraire prévu dès que possible :

Remarque au transporteur : Les transporteurs, selon leur statut de gros transporteur assujéti au RPPA ou de petit transporteur assujéti au RPPA, choisiront la disposition qui s’applique à eux. Dans la plupart des cas, il n’est pas nécessaire d’inclure les deux variantes des dispositions ci-après dans le tarif. Un petit transporteur assujéti au RPPA qui transporte un passager pour le compte d’un gros transporteur assujéti au RPPA dans le cadre d’une entente commerciale avec celui-ci aura les mêmes obligations envers ce passager que le gros transporteur assujéti au RPPA. Dans ces cas, les deux dispositions devraient être incluses dans le tarif du petit transporteur assujéti au RPPA.

Les transporteurs qui ne savent pas s’ils entrent dans la catégorie des petits ou des gros transporteurs assujétis au RPPA peuvent communiquer avec le personnel de l’Office.

Le gros transporteur assujéti au RPPA fournira :

- (a) soit une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l’aéroport où se trouve le passager vers la

destination indiquée sur le billet initial du passager et dont le départ aura lieu dans les 9 heures suivant l'heure indiquée sur ce billet initial;

- (b) soit une réservation confirmée pour un vol exploité par tout transporteur, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet initial du passager et dont le départ aura lieu dans les 48 heures suivant l'heure indiquée sur ce billet initial s'il ne peut pas fournir une réservation confirmée conformément à la disposition (a);
- (c) s'il ne peut pas fournir une réservation confirmée conformément à la disposition (a) ou (b) ci-dessus :
 - (i) une réservation confirmée pour un vol exploité par tout transporteur, suivant toute route aérienne raisonnable à partir d'un autre aéroport se trouvant à une distance raisonnable de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet initial du passager,
 - (ii) le transport entre les aéroports si le départ s'effectue dans un aéroport autre que celui où se trouve le passager.

Le petit transporteur assujéti au RPPA fournira :

- (a) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager, vers la destination indiquée sur le billet initial du passager.

Remboursement

- (2) Si les arrangements de voyage alternatifs offerts conformément à la disposition (1) ci-dessus ne satisfont pas aux besoins de voyage du passager, le transporteur :
 - (a) remboursera le billet, conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, dans le cas où le passager n'est plus au point de départ indiqué sur le billet initial et que le voyage n'a plus sa raison d'être à cause du retard ou de l'annulation de vol, et il fournira au passager, sans frais supplémentaires, une réservation confirmée pour un vol à destination de ce point de départ et qui satisfait aux besoins de voyage du passager;
 - (b) dans tous les autres cas, il remboursera les portions inutilisées 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, les vols faisant partie des arrangements de voyage alternatifs doivent offrir des services comparables à ceux prévus sur le billet initial, et le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour que la personne handicapée puisse conserver, s'il y a lieu, le siège accessible qui lui avait déjà été attribué et toutes les autres mesures d'accommodement en matière d'accessibilité qui étaient déjà prévues pour elle.

Remboursement d'un service additionnel

- (4) Le transporteur remboursera le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le billet initial du passager qui s'est vu fournir des arrangements de voyage alternatifs dans les cas suivants :
- (a) le passager n'a pas reçu le service;
 - (b) le passager a payé de nouveau pour ce service.

Classe de service supérieure

- (5) Si les arrangements de voyage alternatifs prévus à la disposition (1) ci-dessus prévoient que le passager voyage dans une classe de service supérieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur n'exigera pas le versement d'un supplément.

Classe de service inférieure

- (6) Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service inférieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur rembourse la différence de prix de la portion applicable du billet.

Moyen utilisé pour le remboursement

- (7) Les remboursements prévus dans la présente disposition seront versés conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, et selon le mode de paiement initial à la personne qui a acheté le billet ou le service additionnel, sauf si, à la fois :
- (a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur du billet initial ou du service additionnel et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;
 - (b) le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;

- (c) la personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).

Délai de remboursement

- (8) Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans les trente jours suivant la perturbation de vol.

(E) Normes de traitement — retard ou annulation — situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

- (1) Si le retard ou l'annulation de vol a été communiqué au passager moins de douze heures avant l'heure de départ indiquée sur son billet initial et qu'il s'est écoulé deux heures depuis l'heure de départ indiquée sur le billet initial du passager, le transporteur doit fournir au passager, sans frais supplémentaires :
- (a) de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable compte tenu de la durée de l'attente, du moment de la journée et du lieu où se trouve le passager;
 - (b) l'accès à un moyen de communication.

Hébergement

- (2) Si le retard ou l'annulation de vol a été communiqué au passager moins de douze heures avant l'heure de départ indiquée sur son billet initial, et que le transporteur prévoit que le passager devra attendre toute la nuit le vol retardé ou le vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs, le transporteur doit fournir au passager, sans frais supplémentaires, une chambre d'hôtel ou un lieu d'hébergement comparable qui est raisonnable compte tenu du lieu où se trouve le passager, ainsi que le transport pour aller à l'hôtel ou au lieu d'hébergement et revenir à l'aéroport.

Refus ou limite des normes de traitement

- (3) Le transporteur peut limiter les normes de traitement prévues aux dispositions (1) et (2) ci-dessus, ou refuser de les appliquer si leur application entraînerait un retard plus important pour le passager.

(F) Indemnité — retard ou annulation — situation attribuable au transporteur et qui n'est pas nécessaire par souci de sécurité

- (1) Des indemnités pour inconvénients sont payables seulement si le retard ou l'annulation de vol est attribuable au transporteur et n'est pas nécessaire par souci de sécurité.
- (2) Si un passager a été informé, 14 jours ou moins avant l'heure de départ indiquée sur son billet initial, que l'arrivée à la destination indiquée sur ce billet sera retardée, le transporteur versera au passager l'indemnité minimale applicable pour les inconvénients subis :

Remarque au transporteur : Les transporteurs, selon leur statut de gros transporteur assujetti au RPPA ou de petit transporteur assujetti au RPPA, choisiront la disposition qui s'applique à eux. Dans la plupart des cas, il n'est pas nécessaire d'inclure les deux variantes des dispositions ci-après dans le tarif. Un petit transporteur assujetti au RPPA qui transporte un passager pour le compte d'un gros transporteur assujetti au RPPA dans le cadre d'une entente commerciale avec celui-ci aura les mêmes obligations envers ce passager que le gros transporteur assujetti au RPPA. Dans ces cas, les deux dispositions devraient être incluses dans le tarif du petit transporteur assujetti au RPPA.

Les transporteurs qui ne savent pas s'ils entrent dans la catégorie des petits ou des gros transporteurs assujettis au RPPA peuvent communiquer avec le personnel de l'Office.

Le gros transporteur assujetti au RPPA versera :

- (a) 400 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de trois heures ou plus, mais de moins de six heures,
- (b) 700 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet est retardée de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures,
- (c) 1 000 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de neuf heures ou plus;

Le petit transporteur assujetti au RPPA versera :

- (a) 125 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de trois heures ou plus, mais de moins de six heures,

- (b) 250 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet est retardée de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures,
- (c) 500 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de neuf heures ou plus.

Indemnité en cas de remboursement

- (3) Si le transporteur rembourse le billet du passager au titre de la disposition (D)(2), il versera les indemnités minimales suivantes :

Remarque au transporteur : Les transporteurs, selon leur statut de gros transporteur assujéti au RPPA ou de petit transporteur assujéti au RPPA, choisiront la disposition qui s'applique à eux. Dans la plupart des cas, il n'est pas nécessaire d'inclure les deux variantes des dispositions ci-après dans le tarif. Un petit transporteur assujéti au RPPA qui transporte un passager pour le compte d'un gros transporteur assujéti au RPPA dans le cadre d'une entente commerciale avec celui-ci aura les mêmes obligations envers ce passager que le gros transporteur assujéti au RPPA. Dans ces cas, les deux dispositions devraient être incluses dans le tarif du petit transporteur assujéti au RPPA.

Les transporteurs qui ne savent pas s'ils entrent dans la catégorie des petits ou des gros transporteurs assujétis au RPPA peuvent communiquer avec le personnel de l'Office.

Dans le cas d'un gros transporteur assujéti au RPPA :

- (a) 400 \$.

Dans le cas d'un petit transporteur assujéti au RPPA :

- (a) 125 \$.

Délai pour déposer une demande d'indemnité

- (4) Pour obtenir l'indemnité minimale prévue à la disposition (2) ou (3) ci-dessus, le passager doit déposer une demande auprès du transporteur avant le premier anniversaire du retard ou de l'annulation de vol.

Délai pour répondre

- (5) Le transporteur disposera de trente jours, après la date de la réception de la demande, pour verser l'indemnité au passager ou lui fournir les motifs de son refus de la verser.

Indemnités pour inconvénients

- (6) Si, conformément au présent tarif, le transporteur est tenu de verser une indemnité à un passager, il offrira de la verser en argent (c.-à-d., comptant, chèque ou transfert bancaire). Il peut toutefois l'offrir sous une autre forme (p. ex., crédit voyage) aux conditions suivantes :
- (a) l'indemnité sous cette autre forme doit être d'une valeur supérieure au montant de l'indemnité minimale prévue par le RPPA;
 - (b) le passager a été informé par écrit de la valeur de l'indemnité sous l'autre forme;
 - (c) l'indemnité sous l'autre forme n'a pas de date d'expiration;
 - (d) le passager a confirmé par écrit qu'il a été informé de son droit à une indemnité en argent, mais qu'il préfère recevoir l'indemnité sous l'autre forme.

Règle 92 : Retard sur l'aire de trafic

(A) Application

- (1) La présente règle s'applique à tous les passagers à bord d'un aéronef retardé sur l'aire de trafic, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
- (2) Pour les itinéraires internationaux, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. (Voir la règle 121(B)(14), Responsabilité du transporteur – transport international – passager en retard).
- (3) Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer des dispositions telles que celles énoncées à la règle 120(B)(8), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – passager en retard.

Remarque au transporteur : En ce qui a trait aux services intérieurs, le RPPA prévoit les mêmes règles et limites de responsabilité que celles prévues dans la Convention de Montréal concernant les bagages perdus ou endommagés. Pour ce qui est des retards de bagages, en conséquence de certaines de ses décisions antérieures, l'Office s'attend à ce que les transporteurs énoncent dans leur tarif intérieur des limites de responsabilité et conditions connexes qui sont compatibles avec la Convention de Montréal. La règle 120(B)(1) porte sur cette question. Les règles de responsabilité concernant les retards de bagages ont changé en conséquence de la décision [2022 CAF 211](#) rendue par la Cour d'appel fédérale. Certaines exigences du RPPA visant les bagages ont donc été abrogées. Pour une explication complète du changement apporté aux règles de responsabilité concernant les retards de bagages dans le cas de services intérieurs, voir la remarque au transporteur à la règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur. La règle 120(B)(9) renferme également des dispositions sur la responsabilité du transporteur en cas de retard, de blessure ou de décès d'un passager, selon les obligations indiquées dans la Convention de Montréal visant le transport international. Il s'agit seulement d'un exemple des meilleures pratiques d'un transporteur qui souhaiterait harmoniser ces dispositions avec ce qui est également prévu dans la Convention de Montréal.

(B) Généralités

- (1) Le passager à bord d'un aéronef retardé sur l'aire de trafic peut également obtenir, selon les circonstances, une indemnisation au titre :
 - (a) soit de la règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur;
 - (b) soit de la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.

Soins médicaux d'urgence

- (2) Si un passager requiert des soins médicaux d'urgence durant la période de retard du vol sur l'aire de trafic après la fermeture des portes de l'aéronef en prévision du décollage, ou après l'atterrissage, le transporteur facilite l'accès à ces soins.

Obligations en cas de retard sur l'aire de trafic – normes de traitement

- (3) Lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic après la fermeture des portes de l'aéronef en prévision du décollage, ou après l'atterrissage, le transporteur veillera à ce que les passagers bénéficient des normes de traitement suivantes, sans frais :
 - (a) si l'aéronef est équipé de toilettes, elles doivent être fonctionnelles et facilement accessibles;
 - (b) l'aéronef doit être adéquatement ventilé et climatisé ou chauffé;
 - (c) l'accès, si possible, à un moyen de communication avec des personnes à l'extérieur de l'aéronef;
 - (d) de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable compte tenu de la durée du retard, du moment de la journée et de l'emplacement de l'aéroport.

Communications et renseignements

- (4) Lorsqu'il apparaît évident que l'aéronef sera retardé sur l'aire de trafic, le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 97, Communication de renseignements – annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement.

(C) Obligations du transporteur en cas de retard de plus de 3 heures sur l'aire de trafic d'un aéroport du Canada

Débarquement des passagers

- (1) Lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic dans un aéroport au Canada, le transporteur permet aux passagers de débarquer de l'aéronef :
 - (a) trois heures après la fermeture des portes en prévision du décollage;
 - (b) trois heures après l'atterrissage ou plus tôt si cela est possible.
- (2) **Exception** : Le transporteur n'est toutefois pas tenu de permettre aux passagers de débarquer en application de la disposition (1) ci-dessus si les deux conditions suivantes se trouvent réunies :
 - (a) il est probable que le décollage aura lieu dans moins de trois heures et quarante-cinq minutes après la fermeture des portes en prévision du décollage ou après l'atterrissage;
 - (b) le transporteur peut continuer à appliquer les normes de traitement prévues à la disposition (B)(3) ci-dessus.
- (3) Si un passager décide de débarquer, en application de la règle 92(C)(1), et qu'il n'est pas disponible pour un départ immédiat, le transporteur :
 - (a) ne peut pas garantir que le passager aura un siège à bord de l'aéronef;
 - (b) traitera le passager, s'il y a lieu, conformément aux dispositions de la règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur, ou de la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.

Priorité de débarquement

- (4) Si le transporteur permet aux passagers de débarquer de l'aéronef, il offrira, si possible, la priorité de débarquement aux personnes handicapées et, le cas échéant, à leur personne de soutien, à leur animal d'assistance ou à leur animal de soutien émotionnel.

Exceptions

- (5) La règle 92(C)(1) ne s'applique pas au transporteur qui n'est pas en mesure de permettre aux passagers de débarquer de l'aéronef notamment pour des raisons de sécurité, de sûreté, de contrôle de la circulation aérienne ou de contrôle douanier.

Règle 95 : Refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur

(A) Application

- (1) La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
- (2) Cette règle s'applique à un transporteur en cas de refus d'embarquement attribuable à des situations indépendantes de sa volonté. Voir la règle 95(C) pour des exemples de telles situations.
- (3) Cette règle ne s'applique pas dans le cas du refus de transporter un passager par exemple pour des raisons de santé, de sécurité ou de sûreté, ou encore parce que le passager n'a pas respecté des règles ou des instructions du transporteur, n'a pas les documents de voyage appropriés, ou n'a pas respecté les délais d'enregistrement. Pour voir les politiques du transporteur à cet égard, consulter 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 prévues à l'horaire; les heures de vol ne sont toutefois pas garanties.
- (2) Les documents personnalisés, par exemple le billet ou l'itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont compatibles avec la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
- (3) Le passager qui détient une réservation confirmée doit se présenter pour le transport conformément au présent tarif, et avoir respecté toutes les exigences applicables du transporteur en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement, et selon les délais prescrits à la règle 40.
- (4) Le passager qui tente de s'enregistrer après le délai d'enregistrement ou qui se présente à l'aire d'embarquement après le délai d'arrivée à la porte d'embarquement, délais qui sont précisés par le transporteur à la règle 40(E), Délais d'enregistrement, ne pourra pas se prévaloir des dispositions prévues à la présente

règle 95, et verra ses réservations annulées conformément à la règle 105, Refus de transport.

- (5) Le refus d'embarquement qui est directement causé par un retard ou une annulation précédent attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur est également considéré comme étant attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.
- (6) Pour les itinéraires internationaux, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. (Voir la règle 121(B)(14), Responsabilité du transporteur – transport international – passager en retard.)
- (7) Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer des dispositions telles que celles énoncées à la règle 120(B)(8), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – passager en retard.

Remarque au transporteur : En ce qui a trait aux services intérieurs, le RPPA prévoit les mêmes règles et limites de responsabilité que celles prévues dans la Convention de Montréal concernant les bagages perdus ou endommagés. Pour ce qui est des retards de bagages, en conséquence de certaines de ses décisions antérieures, l'Office s'attend à ce que les transporteurs énoncent dans leur tarif intérieur des limites de responsabilité et conditions connexes qui sont compatibles avec la Convention de Montréal. La règle 120(B)(1) porte sur cette question. Les règles de responsabilité concernant les retards de bagages ont changé en conséquence de la décision [2022 CAF 211](#) rendue par la Cour d'appel fédérale. Certaines exigences du RPPA visant les bagages ont donc été abrogées. Pour une explication complète du changement apporté aux règles de responsabilité concernant les retards de bagages dans le cas de services intérieurs, voir la remarque au transporteur à la règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur. La règle 120(B)(9) renferme également des dispositions sur la responsabilité du transporteur en cas de retard, de blessure ou de décès d'un passager, selon les obligations indiquées dans la Convention de Montréal visant le transport international. Il s'agit seulement d'un exemple des meilleures pratiques d'un transporteur qui souhaiterait harmoniser ces dispositions avec ce qui est également prévu dans la Convention de Montréal.

(C) Situations indépendantes de la volonté du transporteur

- (1) Une situation indépendante de la volonté du transporteur peut être, notamment :
 - (a) une guerre ou une situation d'instabilité politique;
 - (b) un acte illégal ou un acte de sabotage;
 - (c) des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef;
 - (d) des instructions du contrôle de la circulation aérienne;
 - (e) un *NOTAM*, (*Notice to Airmen* – avis aux aviateurs), au sens du paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*;
 - (f) une menace à la sûreté;
 - (g) des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport;
 - (h) une urgence médicale;
 - (i) une collision avec un animal sauvage;
 - (j) un conflit de travail chez le transporteur, un fournisseur de services essentiels comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;
 - (k) un défaut de fabrication de l'aéronef qui réduit la sécurité des passagers, découvert par le fabricant de l'aéronef ou par une autorité compétente;
 - (l) une instruction ou un ordre de tout représentant d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'un responsable de la sûreté d'un aéroport.

(D) Communication avec les passagers — refus d'embarquement — situation indépendante de la volonté du transporteur

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

(E) Arrangements alternatifs — refus d'embarquement — situation indépendante de la volonté du transporteur

- (1) Dans le cas d'un refus d'embarquement causé par une situation indépendante de la volonté du transporteur, celui-ci fournit aux passagers, sans frais supplémentaires, les arrangements de voyage alternatifs ci-après afin qu'ils puissent effectuer leur itinéraire prévu dès que possible :

Remarque au transporteur : Les transporteurs, selon leur statut de gros transporteur assujéti au RPPA ou de petit transporteur assujéti au RPPA, choisiront la disposition qui s'applique à eux. Dans la plupart des cas, il n'est pas nécessaire d'inclure les deux variantes des dispositions ci-après dans le tarif. Un petit transporteur assujéti au RPPA qui transporte un passager pour le compte d'un gros transporteur assujéti au RPPA dans le cadre d'une entente commerciale avec celui-ci aura les mêmes obligations envers ce passager que le gros transporteur assujéti au RPPA. Dans ces cas, les deux dispositions devraient être incluses dans le tarif du petit transporteur assujéti au RPPA.

Les transporteurs qui ne savent pas s'ils entrent dans la catégorie des petits ou des gros transporteurs assujétis au RPPA peuvent communiquer avec le personnel de l'Office.

Le gros transporteur assujéti au RPPA fournira :

- (a) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet initial du passager et dont le départ aura lieu dans les 48 heures suivant la fin de l'événement ayant causé le refus d'embarquement,
- (b) s'il ne peut pas fournir une réservation confirmée conformément à la disposition (a) ci-dessus :
 - (i) une réservation confirmée pour un vol exploité par tout transporteur, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager, ou d'un autre aéroport se trouvant à une distance raisonnable du premier aéroport, vers la destination indiquée sur le billet initial du passager,
 - (ii) le transport entre les aéroports si le départ s'effectue dans un aéroport autre que celui où se trouve le passager.

Le petit transporteur assujéti au RPPA fournira :

- (a) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir du même aéroport, vers la destination indiquée sur le billet initial du passager.

Services comparables

- (2) Dans la mesure du possible, les vols faisant partie des arrangements de voyage alternatifs doivent offrir des services comparables à ceux prévus sur le billet initial, et le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour que la personne handicapée puisse conserver, s'il y a lieu, le siège accessible qui lui avait déjà été attribué et toutes les autres mesures d'accommodement en matière d'accessibilité qui étaient déjà prévues pour elle.

Remboursement – service additionnel

- (3) Le transporteur rembourse le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le billet initial du passager qui s'est vu fournir des arrangements de voyage alternatifs dans les cas suivants :
 - (a) le passager n'a pas reçu le service;
 - (b) le passager a payé de nouveau pour le service.

Classe de service supérieure

- (4) Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service supérieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur n'exigera pas le versement d'un supplément.

Classe de service inférieure

- (5) Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service inférieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur rembourse la différence de prix de la portion applicable du billet.

Moyens utilisés pour le remboursement

- (6) Les remboursements prévus par la présente partie seront versés conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, selon le mode de paiement initial à la personne qui a acheté le billet ou le service additionnels, sauf si, à la fois :

- (a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur du billet initial ou du service additionnel et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;
- (b) le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;
- (c) la personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).

Délai de remboursement

- (7) Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans les trente jours suivant la perturbation de vol.

Remboursements

- (8) [Insérer la politique du transporteur relative aux remboursements].

Remarque au transporteur : Le RPPA oblige le transporteur à rembourser les services connexes achetés mais non utilisés (p. ex., sélection de siège), et la différence de prix si le vol est dans une classe de service inférieure. Toutefois, le RPPA n'exige pas que le transporteur rembourse les portions inutilisées d'un billet d'avion à un passager à qui l'embarquement a été refusé dans des situations indépendantes de la volonté du transporteur. Il est néanmoins exigé dans le RTA que le transporteur énonce clairement ses politiques sur le remboursement de toute portion inutilisée d'un billet.

Règle 96 : Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

(A) Application

- (1) La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
- (2) Cette règle s'applique à un transporteur en cas de refus d'embarquement qui lui est attribuable, ou qui lui est attribuable mais nécessaire par souci de sécurité. La disposition (G) ci-après s'applique uniquement si le refus d'embarquement est attribuable au transporteur et n'est pas nécessaire par souci de sécurité.
- (3) Cette règle ne s'applique pas dans le cas du refus de transporter un passager par exemple pour des raisons de santé, de sécurité ou de sûreté, ou encore parce que le passager n'a pas respecté des règles ou des instructions du transporteur, n'a pas les documents de voyage appropriés, ou n'a pas respecté les délais d'enregistrement ou d'arrivée à la porte d'embarquement. Pour voir les politiques du transporteur à cet égard, consulter 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 prévues à l'horaire; les heures de vol ne sont toutefois pas garanties.
- (2) Les documents personnalisés, par exemple le billet ou l'itinéraire émis par le transporteur pour le passager, qui sont compatibles avec la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre le transporteur et le passager.
- (3) Le passager qui détient une réservation confirmée doit se présenter pour le transport conformément au présent tarif, et avoir respecté toutes les exigences applicables du transporteur en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement, et selon les délais prescrits à la règle 40.

- (4) Un refus d'embarquement qui est directement causé par un retard ou une annulation précédent attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, est également considéré comme étant attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, si le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.
- (5) Le passager qui tente de s'enregistrer après le délai d'enregistrement ou qui se présente à l'aire d'embarquement après le délai d'arrivée à la porte d'embarquement, délais qui sont précisés par le transporteur à la règle 40(E), Délais d'enregistrement, ne pourra pas se prévaloir des dispositions prévues à la présente règle 96 et verra ses réservations annulées conformément à la règle 105, Refus de transport.
- (6) Pour les itinéraires internationaux, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard dans le transport de passagers. (Voir la règle 121(B)(14), Responsabilité du transporteur – transport international – passager en retard).
- (7) Pour les itinéraires intérieurs, quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer des dispositions telles que celles énoncées à la règle 120(B)(8), Responsabilité du transporteur – transport intérieur – passager en retard.

Remarque au transporteur : En ce qui a trait aux services intérieurs, le RPPA prévoit les mêmes règles et limites de responsabilité que celles prévues dans la Convention de Montréal concernant les bagages perdus ou endommagés. Pour ce qui est des retards de bagages, en conséquence de certaines de ses décisions antérieures, l'Office s'attend à ce que les transporteurs énoncent dans leur tarif intérieur des limites de responsabilité et conditions connexes qui sont compatibles avec la Convention de Montréal. La règle 120(B)(1) porte sur cette question. Les règles de responsabilité concernant les retards de bagages ont changé en conséquence de la décision [2022 CAF 211](#) rendue par la Cour d'appel fédérale. Certaines exigences du RPPA visant les bagages ont donc été abrogées. Pour une explication complète du changement apporté aux règles de responsabilité concernant les retards de bagages dans le cas de services intérieurs, voir la remarque au transporteur à la règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur. La règle 120(B)(9) renferme également des dispositions sur la responsabilité du transporteur en cas de retard, de blessure ou de décès d'un passager, selon les obligations indiquées dans la Convention de Montréal visant le transport international. Il s'agit seulement d'un

exemple des meilleures pratiques d'un transporteur qui souhaiterait harmoniser ces dispositions avec ce qui est également prévu dans la Convention de Montréal.

(C) Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité – demande de volontaires

- (1) En cas de refus d'embarquement attribuable au transporteur, ou attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, le transporteur ne peut refuser l'embarquement à un passager avant d'avoir demandé aux autres passagers si l'un d'eux accepterait de laisser son siège. Le transporteur fera donc une annonce pour demander aux passagers confirmés si certains d'entre eux sont prêts à céder leur place, et expliquer le type d'avantage auquel aurait droit un passager qui céderait volontairement sa place. Le transporteur informera le passager qui se dit prêt à céder son siège du montant d'indemnisation qu'il pourrait recevoir aux termes de la disposition (G)(1) en cas de refus d'embarquement.
- (2) La recherche de volontaire pourrait se dérouler à l'aire d'enregistrement ou d'embarquement. Le transporteur pourrait également demander des volontaires avant que le passager n'arrive à l'aéroport. Le transporteur répétera cette demande jusqu'à ce qu'il trouve assez de volontaires pour éviter les refus d'embarquement, ou jusqu'à ce qu'il détermine qu'après avoir fait de son mieux, il n'a pas assez de volontaires.
- (3) Le transporteur qui offre un avantage aux passagers qui acceptent de laisser leur siège conformément à la disposition (1) ci-dessus et qui acceptent l'offre présentée ou négociée et jugée acceptable par les deux parties fournira aux passagers une confirmation écrite de l'avantage avant le départ du vol. Un passager qui est prêt à céder son siège n'est pas considéré comme étant un passager visé par un refus d'embarquement par le transporteur et, de ce fait, n'a pas droit à l'indemnité prévue à la disposition (G).

Passager déjà à bord

- (4) Le passager déjà à bord de l'aéronef ne peut faire l'objet d'un refus d'embarquement, sauf pour des raisons de sécurité, mais peut tout de même décider de céder volontairement son siège en échange des avantages convenus avec le transporteur.

Priorité d'embarquement

(5) Lorsque 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 avec, le cas échéant, sa personne de soutien, son animal d'assistance ou son animal de soutien émotionnel;

(c) un passager qui voyage avec des membres de sa famille;

(d) un passager qui s'est déjà vu refuser l'embarquement pour le même billet;

(e) tous les autres passagers détenant une réservation confirmée et un billet seront traités dans l'ordre où ils se sont présentés à l'enregistrement.

Remarque au transporteur : Aux termes de la disposition (5)(e) ci-dessus, la priorité est accordée en fonction de l'heure d'enregistrement. Si les transporteurs ont d'autres politiques qui établissent des priorités d'embarquement en cas de refus d'embarquement, par exemple en fonction du prix payé, de la classe de service ou d'un statut privilégié, ils doivent également les énoncer dans leur tarif.

(D) Communication avec les passagers – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

(1) Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la règle 97, Communication de renseignements – annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement.

(E) Arrangements alternatifs – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

(1) Dans le cas d'un refus d'embarquement dans des situations attribuables au transporteur, et des situations attribuables au transporteur mais nécessaires par

souci de sécurité, le transporteur fournit à chaque passager, sans frais supplémentaires, des arrangements de voyage alternatifs afin que chacun puisse effectuer son itinéraire prévu dès que possible :

Remarque au transporteur : Les transporteurs, selon leur statut de gros transporteur assujéti au RPPA ou de petit transporteur assujéti au RPPA, choisiront la disposition qui s'applique à eux. Dans la plupart des cas, il n'est pas nécessaire d'inclure les deux variantes des dispositions ci-après dans le tarif. Un petit transporteur assujéti au RPPA qui transporte un passager pour le compte d'un gros transporteur assujéti au RPPA dans le cadre d'une entente commerciale avec celui-ci aura les mêmes obligations envers ce passager que le gros transporteur assujéti au RPPA. Dans ces cas, les deux dispositions devraient être incluses dans le tarif du petit transporteur assujéti au RPPA.

Les transporteurs qui ne savent pas s'ils entrent dans la catégorie des petits ou des gros transporteurs assujétis au RPPA peuvent communiquer avec le personnel de l'Office.

Le gros transporteur assujéti au RPPA fournira :

- (a) soit une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet initial du passager et dont le départ aura lieu dans les neuf heures suivant l'heure indiquée sur ce billet initial;
- (b) soit une réservation confirmée pour un vol exploité par tout transporteur, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet initial du passager et dont le départ aura lieu dans les 48 heures suivant l'heure indiquée sur ce billet initial s'il ne peut pas fournir une réservation confirmée conformément à la disposition (a);
- (c) s'il ne peut pas fournir une réservation confirmée conformément à la disposition (a) ou (b) ci-dessus :
 - (i) une réservation confirmée pour un vol exploité par tout transporteur, suivant toute route aérienne raisonnable à partir d'un autre aéroport se trouvant à une distance raisonnable de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet initial du passager,
 - (ii) le transport entre les aéroports si le départ s'effectue dans un aéroport autre que celui où se trouve le passager.

Le petit transporteur assujéti au RPPA fournira :

- (a) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager, vers la destination indiquée sur le billet initial du passager.

Remboursement

- (2) Si les arrangements de voyage alternatifs offerts conformément à la disposition (F)(1) ne satisfont pas aux besoins de voyage du passager, le transporteur :
 - (a) remboursera le billet, conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, dans le cas où le passager n'est plus au point de départ indiqué sur le billet initial et que le voyage n'a plus sa raison d'être à cause du refus d'embarquement, et il fournira au passager, sans frais supplémentaires, une réservation confirmée pour un vol à destination de ce point de départ et qui satisfait aux besoins de voyage du passager;
 - (b) dans tous les autres cas, il remboursera les portions inutilisées 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, les vols faisant partie des arrangements de voyage alternatifs doivent offrir des services comparables à ceux prévus sur le billet initial, et le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour que la personne handicapée puisse conserver, s'il y a lieu, le siège accessible qui lui avait déjà été attribué et toutes les autres mesures d'accommodement en matière d'accessibilité qui étaient déjà prévues pour elle.

Remboursement d'un service additionnel

- (4) Le transporteur remboursera le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le billet initial du passager qui s'est vu fournir des arrangements de voyage alternatifs dans les cas suivants :
 - (a) le passager n'a pas reçu ce service à bord du vol modifié;
 - (b) le passager a payé de nouveau pour ce service.

Classe de service supérieure

- (5) Si les arrangements de voyage alternatifs prévus à la disposition (1) ci-dessus prévoient que le passager voyage dans une classe de service supérieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur n'exigera pas le versement d'un supplément.

Classe de service inférieure

- (6) Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service inférieure à celle prévue sur son billet initial, le transporteur rembourse la différence de prix de la portion applicable du billet.

Moyen utilisé pour le remboursement

- (7) Les remboursements prévus dans la présente disposition seront versés conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, et selon le mode de paiement initial à la personne qui a acheté le billet ou le service additionnel, sauf si, à la fois :

- (a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur du billet initial ou du service additionnel et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;
- (b) le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;
- (c) la personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).

Délai de remboursement

- (8) Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans les trente jours suivant la perturbation de vol.

(F) Normes de traitement – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité

- (1) Le transporteur fournira au passager, avant son embarquement à bord d'un vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs aux termes de la disposition (E)(1), sans frais supplémentaires :

- (a) de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable compte tenu de la durée de l'attente, du moment de la journée et du lieu où se trouve le passager;
- (b) l'accès à un moyen de communication.

Hébergement

- (2) Si le transporteur prévoit que le passager devra attendre toute la nuit le vol retardé ou le vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs, il doit lui fournir, sans frais supplémentaires, une chambre d'hôtel ou un lieu d'hébergement comparable qui est raisonnable compte tenu du lieu où se trouve le passager, ainsi que le transport pour aller à l'hôtel ou au lieu d'hébergement et revenir à l'aéroport.

Refus ou limite des normes de traitement

- (3) Le transporteur peut limiter les normes de traitement prévues aux dispositions (1) et (2) ci-dessus, ou refuser de les appliquer si leur application entraînerait un retard plus important pour le passager.

(G) Indemnité – refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur et qui n'est pas nécessaire par souci de sécurité

- (1) Des indemnités pour inconvénients sont payables seulement si le refus d'embarquement est attribuable au transporteur et n'est pas nécessaire par souci de sécurité.

Indemnité pour refus d'embarquement

- (2) En cas de refus d'embarquement attribuable au transporteur, il versera l'indemnité applicable au passager concerné :
 - (a) 900 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de moins de six heures;
 - (b) 1 800 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures;
 - (c) 2 400 \$, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet initial est retardée de neuf heures ou plus.

Païement

(3) Le transporteur versera l'indemnité au passager aussitôt qu'il le peut sur le plan opérationnel, mais au plus tard 48 heures après le refus d'embarquement.

Heure d'arrivée prévue

(4) Si l'indemnité est versée avant que le vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs pris au titre de la disposition (E)(1) ci-dessus n'arrive à la destination indiquée sur le billet initial, elle sera calculée en fonction de l'heure d'arrivée prévue.

Confirmation écrite

(5) Si le transporteur ne peut verser l'indemnité avant l'heure d'embarquement du vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs pris au titre de la disposition (E)(1) ci-dessus, il donnera au passager une confirmation écrite du montant de cette indemnité.

Ajustement

(6) Si le vol d'un passager arrive à la destination indiquée sur le billet initial après l'heure prévue, et que le montant de l'indemnité qui a été versée, ou confirmée par écrit, ne reflète pas l'indemnité due aux termes de la disposition (2), le transporteur ajustera le montant de l'indemnité en conséquence.

Indemnités pour inconvénients

(7) Si, conformément à la disposition (2) ci-dessus, le transporteur est tenu de verser une indemnité à un passager pour refus d'embarquement, il offrira de la verser en argent (c.-à-d., comptant, chèque ou transfert bancaire). Il peut toutefois l'offrir sous une autre forme (p. ex., crédit voyage) aux conditions suivantes :

- (a) l'indemnité sous cette autre forme doit être d'une valeur supérieure au montant de l'indemnité minimale prévue par le RPPA;
- (b) le passager a été informé par écrit de la valeur de l'indemnité sous l'autre forme;
- (c) l'indemnité sous l'autre forme n'a pas de date d'expiration;
- (d) le passager a confirmé par écrit qu'il a été informé de son droit à une indemnité en argent, mais qu'il préfère recevoir l'indemnité sous l'autre forme.

Règle 97 – Communication de renseignements – annulation, retard, retard sur l’aire de trafic ou refus d’embarquement

(A) Généralités

(1) Si l’une ou l’autre des règles suivantes s’applique :

(a) règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur;

(b) règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité;

(c) règle 92, Retard sur l’aire de trafic;

(d) règle 95, Refus d’embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur;

(e) règle 96, Refus d’embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité;

le RPPA prévoit que le transporteur fournit les renseignements ci-après aux passagers concernés :

(i) la raison du retard, de l’annulation de vol ou du refus d’embarquement;

(ii) les indemnités qui peuvent être versées pour les inconvénients subis;

(iii) les normes de traitement applicables, le cas échéant;

(iv) les recours possibles contre lui, notamment ceux auprès de l’Office.

(2) Dans le cas du retard, le transporteur fournit aux passagers une mise à jour toutes les trente minutes sur la situation, et ce, jusqu’à ce qu’une nouvelle heure de départ soit fixée ou jusqu’à ce que des arrangements de voyage alternatifs aient été pris.

(3) Le transporteur fournit aux passagers tout nouveau renseignement dès que possible.

- (4) Les renseignements visés à la disposition (1) sont fournis au moyen d'annonces faites sur support audio. Les annonces seront fournies sur support visuel sur demande.
- (5) Les renseignements visés à la disposition (1) sont également fournis aux passagers à l'aide du moyen de communication disponible pour lequel ils ont indiqué une préférence, y compris un moyen qui est compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

Règle 98 – Irrégularités d'horaire

Remarque au transporteur : Le RPPA décrit certaines obligations minimums des transporteurs dans des situations de retard de vol, de retard sur l'aire de trafic, d'annulation de vol, et de refus d'embarquement. Ces obligations sont reproduites comme suit, dans le présent document : règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur; règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité; règle 92, Retard sur l'aire de trafic; règle 95, Refus d'embarquement – situation indépendante de la volonté du transporteur; règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité; et règle 97, Communication de renseignements – annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement. Le transporteur doit énoncer dans son tarif ses politiques concernant toutes les situations qui ne sont pas visées dans le RPPA. Voir le RTA, alinéa 122c), qui porte sur les exigences relatives au service international, et l'alinéa 107(1)n), qui porte sur les exigences relatives au service intérieur. Voici des exemples d'autres types d'irrégularités d'horaire :

- les heures de vol prévues à l'horaire ont été devancées ou repoussées, mais ces changements n'entrent pas dans les délais indiqués dans le RPPA;
- les passagers sont réacheminés, ou un arrêt est ajouté ou retiré;
- l'aéronef est changé, et la capacité du vol peut augmenter ou baisser (l'attribution des sièges pourrait être modifiée);
- la classe de service est changée.

Règle 105 : Refus de transport

Définition

(1) Aux fins de la règle 105 :

« **force majeure** » désigne une situation imprévue, qu'elle soit réelle, appréhendée ou signalée, mais qui est indépendante de la volonté du transporteur, et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toute la diligence requise avait été exercée. Voici quelques exemples de telles situations : conditions météorologiques et géologiques, catastrophes naturelles, pandémies, grèves, émeutes, mouvements populaires, embargos, guerres, hostilités, perturbations, situation internationale instable, pénurie de carburant ou d'installations, conflits de travail.

(A) Application

(1) Un refus de transport se produit seulement dans des situations où le transporteur exploite un vol à bord duquel le passager avait une réservation confirmée, mais à qui l'on interdit de poursuivre son trajet à bord de ce vol pour l'une ou l'autre des raisons précisées dans les paragraphes ci-après. Un refus de transport peut survenir au début d'un trajet, ou pendant que le passager est en route vers sa destination.

(2) Un retard de vol, une annulation de vol et un refus d'embarquement ne sont pas des situations de refus de transport.

(B) Refus de transport – décision de faire débarquer un passager

(1) Le transporteur refusera de transporter ou fera débarquer un passager à un point quelconque pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

(a) **Demandes ou règlements gouvernementaux, et force majeure**

Chaque fois qu'il est nécessaire ou souhaitable de :

(i) se conformer à un règlement gouvernemental;

(ii) se conformer à une demande gouvernementale de transport d'urgence;

(iii) réagir à un cas de force majeure.

(b) Fouille d'un passager ou perquisition de biens

Lorsqu'un passager refuse de se soumettre à une fouille ou à la perquisition de ses biens par les autorités à la recherche d'explosifs ou encore d'armes ou d'articles dissimulés, interdits, meurtriers ou dangereux.

(c) Preuve d'identité ou d'âge

Lorsqu'un passager refuse de produire, sur demande, une preuve d'identité délivrée par un gouvernement.

(i) Applicable seulement aux voyages à l'intérieur du Canada :

Remarque : Le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en le regardant et en portant une attention particulière à son visage en 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, en particulier son visage en entier, à une pièce d'identité avec photo délivrée par un gouvernement, et qui indique le nom du passager, sa date de naissance et son identité de genre; ou à partir de deux pièces d'identité sans photo délivrées par un gouvernement, dont au moins une indique le nom du passager, sa date de naissance et son identité de genre.

(ii) Applicable seulement aux voyages en provenance du Canada :

Remarque : Le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en le regardant et en portant une attention particulière à son visage en 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, en particulier son visage en entier, à une pièce d'identité avec photo délivrée par un gouvernement, et qui indique le nom du passager, sa date de naissance et son identité de genre.

(d) Immigration ou autres considérations semblables

Lorsqu'un passager doit franchir une frontière internationale, si :

- (i) ses documents de voyage ne sont pas en règle;
- (ii) pour quelque raison que ce soit, on considère illégal ou l'on interdit l'embarquement, le transit ou l'entrée du passager dans le pays visé par le transport.

(e) **Le passager ne respecte pas les règles et les règlements du transporteur**

Lorsque le passager ne respecte pas ou refuse de respecter les règles et les règlements que le transporteur a énoncés dans le présent tarif.

(f) **État du passager**

(i) Lorsque les agissements ou l'inaction d'un passager prouvent au transporteur que l'état mental, intellectuel ou physique du passager le rend inapte à prendre soin de lui-même, sans aide ou sans traitement médical en cours de route, à moins que les conditions suivantes soient remplies :

- (A) le passager est accompagné d'une **personne de soutien** qui sera chargée de répondre à ses besoins en cours de route, par exemple pour l'aider avec ses repas ou à utiliser les toilettes, ou pour lui administrer des médicaments, tâches qui vont au-delà de l'éventail de services normalement offerts par le transporteur;
- (B) **le passager respecte les exigences des règles 69(B), 70(B) ou 71(B), Acceptation de transport.**

Exception : Le transporteur acceptera la déclaration d'autonomie par la personne handicapée, ou en son nom, sauf dans le cas où le transport de cette personne risque de compromettre la sûreté, la santé ou la sécurité publiques, selon les règles 69(B), 70(B) ou 71(B), Acceptation de transport.

Remarque : Si le passager est accompagné d'une **personne de soutien** et qu'on refuse le transport au passager, le transport sera également refusé à la **personne de soutien** et les deux seront retirés de l'aéronef ensemble.

- (ii) Lorsque le passager a une maladie contagieuse.
- (iii) Lorsque le passager dégage une odeur répugnante.

Autorisation médicale

(iv) Lorsque le transporteur juge, de bonne foi et en faisant preuve de discernement, que l'état physique ou de santé d'un passager pose un risque ou un danger inhabituel pour lui-même, d'autres personnes (y compris la passagère enceinte et son enfant à naître) ou pour des biens, le transporteur peut exiger que le passager présente un certificat

médical qui pourra ensuite être vérifié par le médecin du transporteur comme condition pour accepter le passager à bord de futurs vols. Le transporteur peut refuser le transport à une personne qui pose un tel risque ou danger.

Remarque : Passagères enceintes :

- (A) La femme dont la grossesse est sans complication peut prendre un vol sans avoir de certificat médical jusqu'à sa **XX^e** semaine de grossesse ou jusqu'à quatre semaines avant la date d'accouchement prévue.

Remarque au transporteur : À titre de référence, divers transporteurs fixent le point limite à la 36^e semaine de grossesse. Si le transporteur a une politique sur le transport de passagères enceintes, il doit l'énoncer ici.

- (B) Une femme enceinte qui a atteint ou dépassé la **XX^e** semaine de grossesse doit présenter un certificat médical daté de moins de 72 heures avant l'heure de départ prévue du vol. Le certificat doit indiquer la date estimative d'accouchement et mentionner que le médecin a examiné la patiente et qu'il conclut qu'elle est physiquement apte à prendre l'avion.

(g) Défaut d'être dûment conduit sous escorte

Lorsque le passager doit être conduit sous escorte parce qu'il a des troubles de santé mentale et qu'il est sous la garde d'un établissement psychiatrique, ou sous la garde d'un agent chargé de l'application de la loi ou d'une autre autorité responsable, et que les arrangements nécessaires n'ont pas été convenus avec le transporteur avant le départ du vol.

Le transporteur acceptera cependant le passager conduit sous escorte aux conditions ci-après si ce passager a des troubles de santé mentale et est sous la garde d'un établissement psychiatrique, ou sous la garde d'un agent chargé de l'application de la loi ou d'une autre autorité responsable :

- (i) l'autorité médicale certifiée par écrit que le passager qui a des troubles de santé mentale et qui est conduit sous escorte peut être transporté en toute sécurité;
- (ii) seulement un ou **XX** passagers conduits sous escorte peuvent être autorisés à bord d'un vol;

- (iii) la demande de transport doit être faite au moins 48 heures avant le départ prévu;
- (iv) l'acceptation vaut uniquement à bord de vols vendus et exploités par [nom du transporteur];
- (v) l'agent d'escorte doit demeurer avec le passager en tout temps;
- (vi) un passager sous la garde d'un agent chargé de l'application de la loi ou d'une autre autorité responsable doit être menotté en tout temps.

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

(1) Comportement interdit

Sans limiter le caractère général des dispositions qui précèdent, les énoncés suivants représentent des comportements interdits où il peut être nécessaire pour le transporteur, en faisant preuve de discernement, de prendre des mesures afin d'assurer le confort ou la sécurité physique de la personne, des autres passagers ou des employés du transporteur; la sécurité de l'aéronef; l'exercice sans entraves des fonctions des membres d'équipage à bord de l'aéronef; ou l'exploitation sécuritaire et adéquate du vol :

- (a) La personne qui, de l'avis raisonnable d'un employé responsable du transporteur, a les facultés affaiblies par l'alcool ou la drogue (sauf un patient sous traitement médical).
- (b) Le comportement de la personne, ou son état, est ou a été connu comme étant abusif, offensant, menaçant, intimidant, violent ou autrement désordonné et, de l'avis raisonnable d'un employé responsable du transporteur, il est possible que ce passager perturbe le confort physique ou la sécurité des autres passagers ou des employés du transporteur, ou y porte gravement atteinte, entrave l'exécution des tâches d'un membre d'équipage ou compromette autrement l'exploitation sécuritaire et adéquate du vol.
- (c) Le comportement de la personne pose un risque ou un danger pour elle-même ou d'autres passagers (y compris la passagère enceinte et son enfant à naître), ou pour des biens.
- (d) La personne ne se conforme pas aux directives du transporteur et de ses employés, non plus à celle de cesser tout comportement interdit.

- (e) La personne est incapable ou refuse de s'asseoir dans le siège attribué et de boucler sa ceinture de sécurité.
- (f) La personne fume ou tente de fumer dans l'aéronef.
- (g) La personne continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou autre appareil électronique à bord de l'aéronef après avoir été avisée par un membre d'équipage d'en cesser l'utilisation.
- (h) La personne est nu-pieds.
- (i) La personne est vêtue de façon non convenable.
- (j) La personne a en sa possession un article interdit ou une arme, dissimulée ou non. Toutefois, le transporteur transportera des agents chargés de l'application de la loi ou des membres des forces armées qui répondent aux qualifications et aux conditions prescrites par la réglementation gouvernementale.
- (k) La personne a résisté ou pourrait vraisemblablement résister aux agents d'escorte.

(2) Réaction du transporteur à un comportement interdit

Lorsque, en faisant preuve de discernement, le transporteur décide qu'un passager a adopté un comportement interdit parmi ceux décrits ci-dessus, il peut lui imposer une ou plusieurs des sanctions suivantes :

- (a) Faire débarquer le passager à quelque point que ce soit.
- (b) **Probation** : En tout temps, le transporteur peut, avant d'accepter de transporter le passager, l'obliger à satisfaire à certaines conditions de probation, comme de ne pas adopter un comportement interdit. Ces conditions de probation peuvent être imposées pour une durée indéterminée, qui, de l'avis raisonnable du transporteur, est nécessaire pour que le passager continue d'éviter les comportements interdits.
- (c) **Refus de transporter le passager** : La durée du refus de transport peut aller d'une interdiction ponctuelle à une interdiction pour une plus longue période, que le transporteur établira à sa discrétion en fonction des circonstances. La durée du refus de transport correspondra à la nature de la conduite interdite, jusqu'à ce que le transporteur soit convaincu que le passager ne risque plus de compromettre la sécurité des autres passagers, de l'équipage ou de l'aéronef; le confort des autres passagers et de l'équipage; l'exécution des

tâches de l'équipage à bord de l'aéronef; ou l'exploitation adéquate et sécuritaire du vol.

- (d) Le comportement suivant entraîne automatiquement un refus de transport :
- (i) La personne continue d'entraver l'exécution des tâches d'un membre d'équipage malgré des avertissements verbaux donnés par l'équipage afin qu'elle mette fin à cette conduite.
 - (ii) La personne blesse ou profère une menace crédible de blesser un membre d'équipage ou un autre passager.
 - (iii) La personne adopte un comportement qui exige un atterrissage imprévu et/ou l'usage de moyens de contention, comme des attaches ou des menottes.
 - (iv) La personne adopte de nouveau un comportement interdit après avoir reçu un avis de probation, comme il est mentionné à la disposition (b) ci-dessus.

Ces mesures sont applicables sous toutes réserves des autres droits et recours du transporteur, notamment celui de réclamer des dommages-intérêts pour tout préjudice découlant du comportement interdit, ou selon ce qui est prévu dans son tarif, y compris les recours au titre de son programme de voyageurs assidus, le dépôt d'accusations criminelles ou l'engagement de poursuites judiciaires.

(D) Recours du passager/limite de responsabilité

- (1) Si le transporteur décide de refuser le transport à un passager à bord d'un vol particulier, ou de le faire débarquer en cours de route pour l'une ou l'autre des raisons susmentionnées, le transporteur [le transporteur doit insérer ses politiques sur le remboursement du billet inutilisé du passager et inclure les références aux dispositions tarifaires qui s'appliquent aux remboursements].

Remarque au transporteur : Le RPPA n'exige pas que le transporteur rembourse le passager à qui le transport est refusé. Il est toutefois exigé dans le RTA que le transporteur énonce clairement ses politiques concernant le remboursement des services achetés mais non utilisés, intégralement ou partiellement. On encourage les transporteurs à adopter des politiques de sorte qu'aucun passager n'ait à payer pour des services inutilisés, peu importe le type de billet acheté, si le transporteur est incapable de fournir le transport à bord d'un vol sur lequel une place a déjà été confirmée, et conformément à la règle 105, Refus de transport.

- (2) Malgré la disposition (1) ci-dessus, les passagers conservent tous les autres droits prévus dans le présent tarif ou autrement, et tous les autres droits légaux qui peuvent être conférés à des passagers internationaux aux termes des conventions internationales (p. ex., [Convention de Varsovie](#), [Convention de Montréal](#)) et des traités connexes.
- (3) Une personne qui se voit refuser le transport pour un temps indéterminé ou à qui un avis de probation a été signifié, peut présenter au transporteur, par écrit, les raisons pour lesquelles elle croit ne plus présenter une menace à la sécurité des passagers, de l'équipage ou de l'aéronef, ni perturber le confort des passagers et de l'équipage. Ce document peut être envoyé à l'adresse fournie dans l'avis de refus de transport ou l'avis de probation.
- (4) Le transporteur fournira au passager, dans un délai raisonnable, une réponse dans laquelle il transmet son évaluation à savoir s'il est encore nécessaire de maintenir l'interdiction ou la période de probation.

Règle 115 : Billets

(A) Généralités

- (1) Un billet ne sera pas émis et le transporteur ne transportera pas le passager tant que ce dernier n'aura pas payé le prix applicable ou ne se sera pas conformé à toutes les modalités de crédit.
- (2) Avant l'embarquement, le passager doit présenter au transporteur une preuve qu'un billet valide pour le vol lui a été émis. Cette preuve peut prendre la forme d'un itinéraire/reçu, d'un numéro de dossier ou de réservation, ou encore d'une carte d'embarquement, et le passager doit présenter au transporteur une preuve d'identité officielle pour avoir droit au transport. Le billet accorde au passager le droit d'être transporté seulement entre les points d'origine et de destination finale, aux dates et heures et selon le trajet figurant sur le billet.
- (3) Les coupons de vol seront acceptés seulement dans l'ordre indiqué sur le billet du passager et figurant dans la base de données du transporteur.
- (4) Le billet demeure en tout temps la propriété du transporteur qui l'a émis
- (5) Le transporteur n'autorise pas le passager à détenir plus d'un billet ou plus d'une réservation confirmée à bord d'un vol, et sur lequel figurent les mêmes points d'origine et de destination et les mêmes dates de voyage.

(B) Validité pour le transport

- (1) **Généralités** : Un billet validé est valable pour le transport à partir de l'aéroport de départ jusqu'à l'aéroport de destination, suivant le trajet indiqué sur le billet et dans la classe de service pertinente, pour la période définie à la disposition (2) ci-dessous. Le passager sera accepté pour le transport à la date et sur les segments de vol pour lesquels une place a été réservée. Lorsque des segments de vol sont prévus sur un « **billet ouvert** » (voir la disposition (G) ci-dessous), une place sera réservée seulement lorsque le passager présentera une demande de réservation au transporteur. Le transporteur peut accepter une demande de réservation uniquement si des places sont disponibles; le lieu et la date d'émission sont alors indiqués sur le billet.
- (2) **Période de validité** : Habituellement, la période de validité sera d'une (1) année à compter de la date où commence le transport au point d'origine désigné sur le billet

initial ou, si aucune partie du billet n'est utilisée, une (1) année à compter de la date d'émission du billet initial. Certains billets peuvent cependant prévoir différentes périodes de validité. Dans un tel cas, les règles particulières de tels billets ont préséance.

- (3) **Calcul de la période de validité du billet** : Dans le calcul de la validité du billet, soit les séjours minimum et maximum et toute autre période définie sur le billet, le premier jour à prendre en compte sera le lendemain de la date à laquelle le transport commence ou que le billet est émis.
- (4) **Expiration de la validité** : Un billet expire le dernier jour de validité à minuit; l'heure utilisée est celle de l'endroit où le billet a été émis.

(C) Prolongation de la validité du billet

- (1) **Activités du transporteur** : Si un passager ne peut pas prendre un vol durant la période de validité de son billet parce que le transporteur :
 - (a) annule le vol à bord duquel le passager a une place confirmée;
 - (b) ne fait pas une escale prévue, qu'il s'agisse d'un lieu de départ, de destination ou d'escale du passager;
 - (c) ne respecte pas raisonnablement l'horaire d'un vol;
 - (d) fait manquer une correspondance au passager;
 - (e) change la classe de service;
 - (f) est incapable de fournir une place confirmée au préalable;

le transporteur, sans frais supplémentaires pour le passager, prolongera la validité de son billet jusqu'à ce qu'il puisse prendre le premier vol du transporteur à bord duquel une place est disponible. La validité peut être prolongée jusqu'à un maximum de **XXX** jours.

- (2) **Raisons médicales** : Si le passager est incapable d'entreprendre un voyage pour des raisons médicales, le transporteur prolongera la période de validité du billet au-delà de la date initiale d'expiration de la validité, jusqu'à un maximum de **XXX** mois. Cette prolongation peut être accordée seulement une fois, et elle doit être demandée dans les **XXX** jours avant la date d'expiration du billet. Les raisons médicales doivent être attestées par écrit par un médecin, qui précise que le passager n'est pas en mesure de commencer son voyage avant l'expiration de son billet initial.

(D) Dérogation à la disposition sur le séjour minimum/maximum

(1) Décès d'un membre de la famille qui n'accompagne pas le passager

Si un passager détenant un billet à prix spécial effectue son retour avant l'expiration du séjour minimum prescrit à cause du décès d'un membre de sa famille immédiate qui n'accompagne pas le passager, ce passager aura droit au remboursement des montants supplémentaires payés pour les services de transport afin de retourner plus tôt que prévu. Le remboursement sera toutefois conditionnel à ce que le passager présente un certificat de décès confirmant que le décès du membre de la famille est survenu après le début du voyage.

(2) Décès d'un passager – dispositions pour les personnes qui l'accompagnent

(a) Prolongation (au-delà d'un an) de la validité pour les billets à prix normal, et dérogation aux exigences de séjour minimum pour les billets à prix spécial

Le transporteur prolongera la validité du billet des passagers qui sont des membres de la famille immédiate du passager décédé ou d'autres personnes qui voyageaient effectivement en compagnie du passager décédé, jusqu'à concurrence de **XXX** jours après la date initiale d'expiration du billet ou de **XXX** jours après la date du décès du passager, selon celle de ces dates qui arrive en premier.

Un certificat de décès ou une copie de ce certificat en bonne et due forme et produit par l'autorité compétente du pays où est survenu le décès doit être présenté au moment de l'émission du nouveau billet. L'autorité compétente est la personne habilitée à délivrer un certificat de décès en vertu des lois applicables du pays concerné.

Si le certificat de décès n'est pas disponible au moment où les passagers doivent prendre leur vol, ou si le transporteur a des raisons de douter de la validité d'un tel certificat, les passagers seront transportés seulement sur paiement du prix applicable au transport utilisé, et pourront présenter une demande de remboursement au transporteur. Sur réception de la demande de remboursement et de toute la documentation nécessaire, le transporteur établira la validité de la demande et, si elle est valide, il remboursera la différence entre le prix total payé par les passagers et le montant que ces derniers auraient payé selon les dispositions de la présente règle.

(b) Dérogation aux exigences de séjour minimum – billets à prix spécial

Si un passager décède en route, on consentira une dérogation aux exigences de voyage de groupe et de séjour minimum des billets à prix spécial pour les passagers qui sont des membres de la famille immédiate du passager décédé ou d'autres personnes qui voyageaient effectivement en compagnie du passager décédé.

Les passagers ayant obtenu une dérogation à l'exigence de séjour minimum seront transportés uniquement dans la classe de service prévue sur le billet initial.

Un certificat de décès ou une copie de ce certificat en bonne et due forme et produit par l'autorité compétente du pays où est survenu le décès doit être présenté au moment de l'émission du nouveau billet. L'autorité compétente est la personne habilitée à délivrer un certificat de décès en vertu des lois applicables du pays concerné.

Si le certificat de décès n'est pas disponible au moment où les passagers doivent prendre leur vol, ou si le transporteur a des raisons de douter de la validité d'un tel certificat, les passagers seront transportés seulement sur paiement du prix applicable au transport utilisé, et pourront présenter une demande de remboursement au transporteur. Sur réception de la demande de remboursement et de toute la documentation nécessaire, le transporteur établira la validité de la demande et, si elle est valide, il remboursera la différence entre le prix total payé par les passagers et le montant que ces derniers auraient payé selon les dispositions de la présente règle.

(3) **Maladie et raisons médicales**

(a) **Prolongation du billet :**

Pour un billet au prix normal, si le passager, après avoir entrepris le voyage, ne peut voyager pendant la période de validité du billet pour cause de maladie, le transporteur prolongera la période de validité du billet jusqu'à la date à laquelle le passager devient apte au voyage, sur la foi d'un certificat médical. S'il n'y a pas de place disponible quand le passager devient apte au voyage, le transporteur transportera le passager sur le premier vol à bord duquel une place est disponible. Dans tous les cas, le voyage s'effectuera dans la même classe de service pour laquelle le passager avait payé son voyage à l'origine, à partir du point où le voyage reprend. Toutefois, si le reste des coupons de vol du billet comporte une ou plusieurs escales, la validité du billet ne sera pas prolongée de plus de **XXX** mois au-delà de la date figurant sur le certificat médical. Dans un tel cas, le transporteur prolongera également la période de

validité des billets des personnes qui voyagent avec le passager ayant une incapacité.

Pour un billet à prix spécial, le transporteur prolongera la validité du billet jusqu'à la date du premier vol disponible à compter du moment où le passager devient apte au voyage, sur la foi d'un certificat médical, mais ne dépassant pas **XXX** jours au-delà de la date à laquelle le passager devient apte au voyage.

(b) Dérogation aux exigences de séjour minimum – billets à prix spécial :

En cas de maladie, [le transporteur insère ses politiques pertinentes].

(E) Surclassement (changement pour un billet à prix supérieur)

- (1) Avant le début du voyage, un passager peut passer à une classe de valeur supérieure pour voyager vers n'importe laquelle des destinations du transporteur partout dans le monde, à condition que le voyage réponde aux conditions énoncées à la disposition (3) ci-dessous.
- (2) Les pénalités et les frais supplémentaires ne s'appliquent pas à un surclassement effectué conformément à la disposition (1) ci-dessus.
- (3) Le passager peut obtenir un surclassement conformément à la disposition (1) ci-dessus si les conditions suivantes sont remplies :
 - (a) les exigences de billetterie et d'achat anticipé du nouveau billet sont respectées;
 - (b) le voyage est effectué par [nom du transporteur];
 - (c) les réservations sont faites dans la classe de service appropriée du nouveau billet;
 - (d) la différence de prix a été payée.
- (4) Après le départ, le passager détenant un billet pour un vol de retour, un voyage circulaire ou un circuit ouvert peut obtenir un surclassement pour le billet complet conformément aux règles du billet payé.
- (5) Le prix payé pour le billet initial (y compris tous les frais supplémentaires) sera entièrement appliqué sur le prix du voyage surclassé.

- (6) Si le voyage au nouveau prix est par la suite modifié ou annulé, les frais les plus élevés du billet acheté soit au prix initial, soit au nouveau prix seront appliqués.
- (7) **Exception** : Dans le cas d'un voyage surclassé vers un type de billet ne comportant pas de frais connexes, des changements peuvent être apportés sans frais supplémentaires. Cependant, les frais d'annulation du billet initial s'appliqueront au nouveau billet surclassé.

(F) Séquence des vols

- (1) Les vols figurant sur l'itinéraire/reçu du passager et dans la base de données du transporteur doivent être pris selon la séquence prévue à partir du lieu de départ figurant 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 une place a été réservée.

(G) Billets ouverts

- (1) Si un billet ou un coupon de vol est émis sans place précise réservée sur un vol dans le système de réservations du transporteur, une place peut être réservée plus tard sous réserve des conditions prévues dans le tarif concernant le type de billet acheté et de la disponibilité des places sur le vol demandé.

(H) Transférabilité/non-transférabilité

- (1) [Insérer la politique].

Remarque au transporteur : Le transporteur doit indiquer ses politiques en ce qui concerne la possibilité de transférer des billets d'avion. Il doit préciser si une autre personne peut utiliser un billet émis au nom d'une autre personne.

(I) Billet perdu

- (1) [Insérer la politique].

Remarque au transporteur : Si le transporteur émet des billets papier, il faut que soient indiquées sur le billet les dispositions du présent tarif concernant les questions comme la perte d'un billet, les cautionnements, etc.

Partie IV – Après le voyage



Partie IV – Après le voyage

Règle 120 : Responsabilité du transporteur – transport intérieur – bagages perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, blessé ou décédé

S'applique au transport uniquement à l'intérieur du Canada, mais exclut les segments intérieurs d'un trajet international.

Remarque au transporteur :

La Convention de Montréal a force de loi au Canada par l'application de la *Loi sur le transport aérien*, LRC 1985, c C-26.

Limites de responsabilité – bagages

En ce qui concerne des bagages perdus ou endommagés, le paragraphe 23(1) du RPPA assujettit le transporteur à la *Loi sur le transport aérien* et le rend responsable du montant de l'indemnité payable conformément à cette loi si un bagage est perdu ou endommagé, comme si la Loi s'appliquait aux services intérieurs.

En ce qui concerne la perte temporaire (c.-à-d. un retard) de bagages, la Cour d'appel fédérale a conclu, dans *International Air Transport Association c Office des transports du Canada*, [2022 CAF 211](#), que le paragraphe 23(2) du RPPA outrepassait les pouvoirs conférés dans la *Loi sur les transports au Canada*, LC 1996, c 10, qui n'accordait pas explicitement le pouvoir de prendre un règlement sur l'indemnisation en cas de retards de bagages. Pour cette raison, le paragraphe 23(2) du RPPA n'est plus valide.

En ce qui concerne les services intérieurs, l'Office avise les transporteurs qu'il a déjà conclu, dans des décisions antérieures, que les conditions qu'ils établissent dans leur tarif sur les limites de responsabilité visant le transport de bagages devraient être compatibles aux limites de responsabilité établies dans la Convention de Montréal et dans tout principe connexe lié aux préjudices causés par un retard (p. ex., la [décision 483-C-A-2010](#), la [décision 251-C-A-2012](#) et la [décision 249-C-A-2013](#)). En conséquence, l'Office s'attend à ce que les transporteurs énoncent dans leur tarif intérieur des limites de responsabilité et conditions connexes

concernant le retard de bagages qui sont compatibles avec la Convention de Montréal. Ainsi, le modèle de tarif continue de refléter les dispositions de la Convention de Montréal concernant les retards de bagages dans le cas de services intérieurs. Les montants des limites de responsabilité indiqués dans la présente règle 120 reflètent les nouveaux montants révisés dans la Convention de Montréal qui sont entrés en vigueur le 28 décembre 2019.

Remboursement des frais de bagages en cas de retards de bagages

En conséquence de la décision [2022 CAF 211](#) rendue par la Cour d'appel fédérale, le remboursement des frais de bagages en cas de retards de bagages, dans le cadre de services intérieurs et internationaux, n'est plus exigé aux termes du RPPA. Par mesure d'équité, et par souci de compatibilité avec l'obligation courante de rembourser les frais de bagages si un bagage est perdu ou endommagé, l'Office encourage les transporteurs à inclure dans leur tarif des conditions indiquant qu'ils rembourseront les frais de bagages en cas de retards de bagages, autant dans le cadre de services intérieurs qu'internationaux.

Passager en retard, blessé ou décédé

La Convention de Montréal prévoit certaines règles et limites de responsabilité en cas de retard, de blessure ou de décès d'un passager dans le cadre de vols internationaux. En ce qui concerne le retard dans le transport de passagers, l'Office a conclu dans certaines décisions que les règles établies dans la Convention de Montréal devraient s'appliquer aux services intérieurs afin que les conditions de transport énoncées par le transporteur soient raisonnables. L'Office n'a jamais eu à rendre de détermination dans des cas de blessures ou de décès. Cette règle de responsabilité visant le transport intérieur prévoit des conditions à titre d'exemples de meilleures pratiques d'un transporteur qui souhaiterait harmoniser les cas de passagers en retard, blessés ou décédés avec le régime prévu dans la Convention de Montréal. Il revient au transporteur de déterminer les montants à verser.

(A) Transporteurs successifs

- (1) Le transport à exécuter par plusieurs transporteurs successifs sur un seul billet ou un billet émis avec un billet complémentaire sera réputé constituer une seule opération.

(B) Lois et dispositions applicables

Responsabilité en cas de bagages enregistrés ou non enregistrés qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard.

- (1) Le transporteur est responsable du dommage causé lorsque des bagages enregistrés ou non enregistrés sont détruits, perdus, endommagés ou en retard, aux termes des dispositions suivantes :
- (a) Sauf dans les cas indiqués ci-après, la responsabilité du transporteur se limite à 1 288 droits de tirage spéciaux (environ 2 350 \$ CA) pour chaque passager dont les bagages enregistrés ou non enregistrés sont détruits, perdus ou endommagés.
 - (b) Sauf dans les cas indiqués ci-après, la responsabilité du transporteur se limite à [insérer le montant] pour chaque passager dont les bagages enregistrés ou non enregistrés sont livrés en retard.
 - (c) **Remarque au transporteur :** En ce qui concerne les retards de bagages, l'Office s'attend à ce que les transporteurs énoncent dans leur tarif intérieur des limites de responsabilité et conditions connexes qui sont compatibles avec la Convention de Montréal. Le texte à cet effet a été ajouté à la présente section. À moins que le passager ne prouve le contraire, les bagages non enregistrés du passager, y compris ses effets personnels, seront réputés appartenir au passager qui les a en sa possession au moment de l'embarquement.
 - (d) Le passager peut faire une déclaration spéciale selon laquelle ses bagages ont une valeur supérieure à la responsabilité maximale du transporteur. Dans ce cas, le passager doit faire cette déclaration auprès du transporteur au moment de l'enregistrement et, si le transporteur le demande, le passager doit, conformément à la règle 55(F), Déclaration de valeur excédentaire – frais, payer un supplément pour une assurance-responsabilité complémentaire en cas de destruction, de perte, de dommages ou de retard de ses bagages enregistrés.
Exception : Le transporteur n'est pas responsable de la somme déclarée par le passager dans sa déclaration spéciale d'intérêt à la livraison s'il peut prouver que cette somme est supérieure à l'intérêt réel du passager à la livraison.
Remarque au transporteur : Le transporteur peut indiquer le montant maximum de valeur déclarée qu'il est prêt à accepter. Si des frais s'appliquent pour les déclarations de valeur excédentaire, le transporteur doit les indiquer à la règle 55(F).
 - (e) Dans le cas des bagages non enregistrés, le transporteur est responsable si le dommage résulte de sa faute ou de celle de ses préposés ou mandataires.

- (f) Le transporteur est responsable du préjudice causé par la destruction, la perte ou les dommages de bagages enregistrés, par cela seul que le fait qui a causé de telles situations s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle le transporteur avait la responsabilité des bagages enregistrés. Toutefois, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte de la nature ou du vice propre des bagages. En outre, la responsabilité du transporteur dans le cas de bagages détruits, perdus ou endommagés est assujettie aux mêmes dispositions, limites et moyens de défense que ceux énoncés dans la Convention de Montréal dans le contexte du transport international. En ce qui concerne les retards de bagages, le transporteur estime que sa responsabilité est assujettie aux mêmes dispositions, limites et moyens de défense que ceux énoncés dans la Convention de Montréal dans le contexte du transport international.
- (g) Malgré la responsabilité normale du transporteur énoncée dans la présente règle, la limite de responsabilité ne s'appliquera pas aux réclamations portant sur des aides à la mobilité perdues, endommagées ou livrées en retard, lorsque ces articles ont été acceptés à titre de bagages enregistrés ou autrement. Si une aide à la mobilité est perdue ou endommagée, l'indemnisation sera basée sur le coût de réparation ou la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité. Voir les dispositions (3) et (4) ci-après.
- (h) Malgré la responsabilité normale du transporteur énoncée dans la présente règle, la limite de responsabilité ne s'appliquera pas aux réclamations dans des cas où un chien d'assistance, un autre type d'animal d'assistance, ou un animal de soutien émotionnel subit des blessures ou décède. Si l'animal subit des blessures ou décède, l'indemnisation sera basée sur le coût du traitement de l'animal ou de sa valeur de remplacement. Voir la disposition (5) ci-après.
- (i) En cas de bagages détruits, perdus, endommagés ou en retard, le transporteur se réserve le droit d'invoquer les limites et les autres moyens de défense dans le contexte du transport international qui sont prévus dans la Convention de Montréal, et de se défendre en invoquant, entre autres, l'article 19 et l'exonération prévue à l'article 20. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas aux cas décrits à l'article 22(5) de la Convention de Montréal.

Remboursement des frais de bagages

- (2) Le transporteur remboursera au passager les frais payés pour le transport de bagages qui ont été livrés en retard, endommagés ou perdus.

Remarque au transporteur : En conséquence de la décision [2022 CAF 211](#) rendue par la Cour d'appel fédérale, le remboursement des frais de bagages en cas de retards de bagages, dans le cadre de services intérieurs, n'est plus exigé aux termes du RPPA. Par mesure d'équité, et par souci de compatibilité avec l'obligation courante de rembourser les frais de bagages si un bagage est perdu ou endommagé, l'Office encourage les transporteurs à inclure dans leur tarif des conditions indiquant qu'ils rembourseront les frais de bagages en cas de retards de bagages dans le cadre de services intérieurs.

Moyen utilisé pour le remboursement

- (3) Les remboursements prévus à la disposition (2) ci-dessus seront versés conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, et selon le mode de paiement initial à la personne qui a payé les frais de bagage sauf si, à la fois :
- (a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur des frais de bagage et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;
 - (b) le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;
 - (c) la personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).

Délai de remboursement

- (4) Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans les trente jours suivant le retard, l'endommagement ou la perte de bagage.

Aides à la mobilité

Remarque au transporteur : Le transporteur choisit parmi les options (5) ou (6) ci-après en fonction de ce qu'il a déclaré à la règle 5(G)(2) du présent tarif.

Gros transporteur assujetti au RTAPH

- (5) Si la personne handicapée ne garde pas son aide à la mobilité avec elle pendant le transport et que l'aide est endommagée, détruite ou perdue pendant le transport ou que le transporteur ne peut la mettre à la disposition de la personne à son arrivée à sa destination, le transporteur doit, sans délai et à ses frais, à la fois :
- (a) fournir temporairement à la personne une aide à la mobilité de remplacement qui répond à ses besoins liés à la mobilité, et lui permettre de

l'utiliser jusqu'à ce que son aide à la mobilité lui soit redonnée, qu'elle soit réparée ou remplacée, ou encore qu'elle lui soit remboursée par le transporteur;

- (b) rembourser à la personne toute dépense qu'elle a engagée parce que son aide à la mobilité a été endommagée, détruite ou perdue ou n'a pas été mise à sa disposition à son arrivée;
- (c) si l'aide à la mobilité est endommagée, le transporteur doit la faire réparer et la rendre promptement à la personne ou, si l'aide à la mobilité ne peut pas être réparée adéquatement, il devra :
 - (i) soit la remplacer par le même modèle d'aide à la mobilité ou, à défaut, par un modèle ayant des caractéristiques et des qualités équivalentes et répondant aux besoins de la personne liés à sa mobilité,
 - (ii) soit verser à la personne une somme égale à la valeur de remplacement totale de l'aide à la mobilité;
- (d) si l'aide à la mobilité est détruite ou si elle n'est pas mise à la disposition de la personne à son arrivée et ne lui est pas rendue dans les 96 heures après l'heure d'arrivée prévue, le transporteur devra :
 - (i) soit la remplacer par le même modèle d'aide à la mobilité ou, à défaut, par un modèle ayant des caractéristiques et des qualités équivalentes et répondant aux besoins de la personne liés à sa mobilité,
 - (ii) soit verser à la personne une somme égale à la valeur de remplacement totale de l'aide à la mobilité.

Petit transporteur non assujetti au RTAPH

- (6) Si l'aide à la mobilité d'une personne handicapée est perdue ou endommagée :
- (a) le transporteur fournira immédiatement et sans frais un remplacement temporaire convenable;
 - (b) si une aide endommagée peut être réparée, en plus de la disposition (a) ci-dessus, le transporteur veillera, à ses frais, à faire réparer l'aide adéquatement et rapidement, et la rendra au passager dès que possible;
 - (c) si une aide endommagée ne peut pas être réparée, ou qu'elle a été perdue et est impossible à localiser dans les 96 heures suivant l'arrivée du passager, le transporteur devra, en plus de ce qui est prévu à la

disposition (a) ci-dessus, remplacer l'aide par une aide équivalente et satisfaisante pour le passager, ou verser au passager une somme égale à la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité.

Chiens d'assistance, autres types d'animaux d'assistance, et animaux de soutien émotionnel

- (7) Si un chien d'assistance, tout autre type d'animal d'assistance ou un animal de soutien émotionnel subit des blessures ou décède par la faute ou la négligence du transporteur, le transporteur prendra rapidement et à ses frais des mesures pour que l'animal reçoive des soins vétérinaires ou qu'il soit remplacé.

Remarque au transporteur : Les politiques énoncées dans la présente disposition doivent être conformes à ce que prévoient les politiques figurant aux règles 69(H), Acceptation des chiens d'assistance, et 69(I), Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance et d'animaux de soutien émotionnel; aux règles 70(H), Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance et 70(I), Acceptation d'animaux de soutien émotionnel; et aux règles 71(H), Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance et 71(I), Acceptation d'animaux de soutien émotionnel.

Responsabilité – passager en retard

- (8) Le transporteur est responsable, conformément aux dispositions suivantes, du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers :

- (a) Le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés et ses mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre.
- (b) Les dommages causés par un retard sont assujettis aux limites ou aux moyens de défense reconnus par un tribunal ayant compétence pour entendre une requête, ainsi qu'aux conditions, aux limites et aux moyens de défense établis par le transporteur :

[Le transporteur doit compléter cette section.]

- (c) La responsabilité du transporteur relativement aux dommages causés par un retard est limitée à XXXXX \$ CA par passager. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas aux cas indiqués ci-dessous :

[Le transporteur doit compléter cette section.]

Responsabilité – passager blessé ou décédé

(9) Le transporteur est responsable des dommages-intérêts compensatoires qui peuvent être réclamés conformément aux paragraphes suivants, si un passager est blessé ou qu'il décède :

(a) Le transporteur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour les dommages ne dépassant pas XXXXXXXX \$ par passager.

(b) Le transporteur n'est pas responsable des dommages dans la mesure où ils dépassent XXXXXXXX \$ par passager, s'il prouve :

(i) soit que le dommage n'est pas dû à la négligence ou à un autre acte ou une autre omission préjudiciable du transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires,

(ii) soit que ces dommages résultent uniquement de la négligence ou d'un autre acte ou d'une autre omission préjudiciable d'un tiers.

(c) Le transporteur se réserve le droit d'invoquer tous les autres moyens de défense et toutes les limites dont il peut se prévaloir et qui sont reconnus par un tribunal ayant compétence pour entendre une requête.

(d) Relativement à des tiers, le transporteur se réserve tous les droits de recours contre une autre personne, entre autres les droits de contribution et d'indemnisation.

Le transporteur convient que, sous réserve des lois applicables, les dommages-intérêts compensatoires qui peuvent être réclamés au titre de telles requêtes peuvent être établis selon les lois du pays de domicile ou de résidence permanente du passager.

(10) En cas de blessure ou de décès d'un passager, le transporteur versera une avance lorsqu'il établit qu'une telle avance est nécessaire pour répondre aux besoins financiers immédiats d'un passager et eu égard au préjudice subi, selon les modalités suivantes :

(a) À moins de différend sur l'identité de la personne qui a droit à un dédommagement, le transporteur versera sans délai une avance à la personne, le montant étant déterminé à l'entière discrétion du transporteur. En cas de décès d'un passager, le montant de l'avance sera d'au moins XX,XXX \$ qui sera versé à un représentant du plus proche parent du passager

admissible à une telle avance, selon ce qu'aura établi le transporteur à son entière discrétion.

(b) Le transporteur versera l'avance selon le montant de la responsabilité qu'il aura fixé dans le présent tarif. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité de sa part. Le montant d'une avance sera déduit du montant de tout jugement ou règlement relatif à toute demande d'indemnisation au nom du passager.

(c) Le transporteur, en versant une avance sur une réclamation, ne renonce à aucune forme de droit, de défense ou de limite dont il peut se prévaloir. L'acceptation d'une avance ne représente pas non plus une quelconque renonciation à une réclamation de la part de qui que ce soit.

(d) Le transporteur, en versant une avance, conserve son droit de réclamer une contribution ou une indemnisation d'un tiers quelconque à l'égard d'un tel paiement, qui ne sera pas réputé constituer une contribution volontaire ou un paiement contractuel de la part du transporteur.

(11) Le transporteur peut recouvrer une avance payée à une personne quelconque lorsqu'il est prouvé que le transporteur n'est pas responsable des dommages subis par le passager, lorsqu'il est prouvé que la personne n'était pas admissible au paiement, ou dans la mesure où il est prouvé que la personne ayant reçu l'avance a causé les dommages ou y a contribué.

(12) La responsabilité du transporteur ne doit dans aucun cas dépasser la perte réelle subie par le passager. Toute réclamation est assujettie à une preuve du montant de la perte.

(C) Délais de réclamation et de recours

(1) Sous réserve des lois applicables, l'action en responsabilité doit être intentée dans un délai de 2 ans à compter de l'arrivée à destination, ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver, ou de l'arrêt du transport.

(2) Dans le cas de bagages endommagés, la personne doit adresser au transporteur une plainte par écrit au plus tard dans un délai de 7 jours à dater de la réception des bagages endommagés et, en cas de retard, au plus tard dans les 21 jours à dater du jour où le bagage aura été mis à sa disposition.

(3) Les réclamations peuvent être assujetties à une preuve du montant de la perte, et le passager peut être appelé à soumettre des pièces justificatives.

(D) Avis

- (1) Le transporteur donnera l'avis suivant à chaque passager effectuant un itinéraire intérieur :

Avis aux passagers intérieurs sur la responsabilité du transporteur

En ce qui concerne les bagages endommagés dans le cas de vols intérieurs, le RPPA prévoit les mêmes règles et limites de responsabilité que celles prévues dans la Convention de Montréal, laquelle peut limiter la responsabilité du transporteur si des bagages sont détruits, perdus ou endommagés. En ce qui concerne les retards de bagages, les transporteurs dans leur tarif intérieur des limites de responsabilité et conditions connexes qui sont compatibles avec la Convention de Montréal.

Remarque au transporteur : En ce qui a trait aux services intérieurs, le RPPA prévoit les mêmes règles et limites de responsabilité que celles prévues dans la Convention de Montréal concernant les bagages perdus ou endommagés. Pour ce qui est des retards de bagages, en conséquence de certaines de ses décisions antérieures, l'Office s'attend à ce que les transporteurs énoncent dans leur tarif intérieur des limites de responsabilité et conditions connexes qui sont compatibles avec la Convention de Montréal. La règle 120(B)(1) ci-dessus porte sur cette question. Les règles de responsabilité concernant les retards de bagages ont changé en conséquence de la décision [2022 CAF 211](#) rendue par la Cour d'appel fédérale. Certaines exigences du RPPA visant les bagages ont donc été abrogées. Pour une explication complète du changement apporté aux règles de responsabilité concernant les retards de bagages dans le cas de services intérieurs, voir la remarque au transporteur au début de la règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur.

Règle 121 : Responsabilité du transporteur – transport international – bagages perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, blessé ou décédé

S'applique au transport international à destination et en provenance du Canada et inclut les segments intérieurs d'un trajet international.

Remarque au transporteur :

La Convention de Montréal a force de loi au Canada par l'application de la *Loi sur le transport aérien*, LRC 1985, c C-26.

Limites de responsabilité

En ce qui concerne des bagages perdus ou endommagés, le paragraphe 23(1) du RPPA assujettit le transporteur à la *Loi sur le transport aérien* et le rend responsable du montant de l'indemnité payable conformément à cette loi si un bagage est perdu ou endommagé.

En ce qui concerne la perte temporaire (c.-à-d. un retard) de bagages, la Cour d'appel fédérale a conclu, dans *International Air Transport Association c Office des transports du Canada*, [2022 CAF 211](#), que le paragraphe 23(2) du RPPA outrepassé les pouvoirs conférés dans la *Loi sur les transports au Canada*, LC 1996, c 10, qui n'accordait pas explicitement le pouvoir de prendre un règlement sur l'indemnisation en cas de retards de bagages. Pour cette raison, le paragraphe 23(2) du RPPA n'est plus valide.

Même si le paragraphe 23(2) du RPPA n'est plus valide dans le cas de services internationaux, la Convention de Montréal continue de s'appliquer en totalité quant aux limites de responsabilité visant les retards de bagages, de même que tout principe connexe lié aux préjudices causés par le retard. Les transporteurs doivent donc s'assurer que les conditions de transport figurant dans leur tarif international sont compatibles avec la Convention de Montréal. En conséquence, il n'y a pas de changement au modèle de tarif visant les services internationaux.

Les montants des limites de responsabilité indiqués dans la présente règle 121 reflètent les nouveaux montants révisés dans la Convention de Montréal qui sont entrés en vigueur le 28 décembre 2019.

Remboursement des frais de bagages en cas de retards de bagages

En conséquence de la décision [2022 CAF 211](#) rendue par la Cour d'appel fédérale, le remboursement des frais de bagages en cas de retards de bagages, dans le cadre de services internationaux, n'est plus exigé aux termes du RPPA. Par mesure d'équité, et par souci de compatibilité avec l'obligation courante de rembourser les frais de bagages si un bagage est perdu ou endommagé, l'Office encourage les transporteurs à inclure dans leur tarif des conditions indiquant qu'ils rembourseront les frais de bagages en cas de retards de bagages, dans le cadre de services internationaux.

(A) Transporteurs successifs

- (1) Le transport à exécuter par plusieurs transporteurs successifs sur un seul billet ou un billet émis avec un billet complémentaire sera réputé constituer une seule opération.

(B) Lois et dispositions applicables**Responsabilité en cas de bagages enregistrés ou non enregistrés qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard.**

- (1) Le transporteur est responsable du dommage causé lorsque des bagages enregistrés ou non enregistrés sont détruits, perdus, endommagés ou en retard, aux termes des dispositions suivantes :
 - (a) Sauf dans les cas indiqués ci-après, la responsabilité du transporteur se limite à 1 288 droits de tirage spéciaux (environ 2 350 \$ CA) pour chaque passager dont les bagages enregistrés ou non enregistrés sont détruits, perdus, endommagés ou en retard, conformément à la Convention de Varsovie ou à la Convention de Montréal, selon le cas.
 - (b) À moins que le passager ne prouve le contraire, les bagages non enregistrés du passager, y compris ses effets personnels, seront réputés appartenir au passager qui les a en sa possession au moment de l'embarquement.
 - (c) Le passager peut faire une déclaration spéciale selon laquelle ses bagages ont une valeur supérieure à la responsabilité maximale du transporteur. Dans ce cas, le passager doit faire cette déclaration auprès du transporteur au moment de l'enregistrement et, si le transporteur le demande, le passager doit, conformément à la règle 55(F), Déclaration de valeur excédentaire – frais, payer un supplément pour une assurance-responsabilité

complémentaire en cas de destruction, de perte, de dommages ou de retard de ses bagages enregistrés.

Remarque : Cette disposition ne s'applique pas à l'aide à la mobilité d'une personne. (Les dispositions (3) à (7) ci-après portent sur le transport des aides à la mobilité).

Exception : Le transporteur n'est pas responsable de la somme déclarée par le passager dans sa déclaration spéciale d'intérêt à la livraison s'il peut prouver que cette somme est supérieure à l'intérêt réel du passager à la livraison.

Dans le cas d'un transport assujéti à la Convention de Varsovie, aucun supplément ne s'applique, à moins que le montant déclaré ne dépasse 19 droits de tirage spéciaux par kilogramme du poids total consigné des bagages enregistrés au moment où les bagages sont confiés au transporteur.

Remarque au transporteur : Le transporteur peut indiquer le montant maximum de valeur déclarée qu'il est prêt à accepter. Si des frais s'appliquent pour les déclarations de valeur excédentaire, le transporteur doit les indiquer à la règle 55(F).

- (d) Dans le cas des bagages non enregistrés, le transporteur est responsable si le dommage résulte de sa faute ou de celle de ses préposés ou mandataires.
- (e) Le transporteur est responsable du préjudice causé par la destruction, la perte ou les dommages de bagages enregistrés, par cela seul que le fait qui a causé de telles situations s'est produit bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle le transporteur avait la responsabilité des bagages enregistrés. Toutefois, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte de la nature ou du vice propre des bagages. En outre, la responsabilité du transporteur dans le cas de bagages détruits, perdus, endommagés ou en retard est assujéti aux dispositions, aux limites et aux moyens de défense énoncés dans la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon le cas, en plus de toute limite ou de tout moyen de défense reconnu par un tribunal ayant compétence pour entendre une requête.
- (f) Le transporteur se réserve le droit d'invoquer les limites et les autres moyens de défense prévus dans la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon le cas, à l'égard de telles réclamations. Il peut se défendre en invoquant, entre autres, l'article 20 de la Convention de Varsovie et l'article 19 de la Convention de Montréal, et l'exonération prévue à l'article 21

de la Convention de Varsovie et à l'article 20 de la Convention de Montréal. Le transporteur ne peut cependant pas se prévaloir des articles 22(2) et (3) de la Convention de Varsovie d'une manière incompatible avec la disposition (1) ci-dessus. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas aux situations décrites à l'article 25 de la Convention de Varsovie ou à l'article 22(5) de la Convention de Montréal, selon le cas.

Remboursement des frais de bagages

- (2) Le transporteur remboursera au passager les frais payés pour le transport de bagages qui ont été livrés en retard, endommagés ou perdus.

Remarque au transporteur : En conséquence de la décision [2022 CAF 211](#) rendue par la Cour d'appel fédérale, le remboursement des frais de bagages en cas de retards de bagages, dans le cadre de services intérieurs et internationaux, n'est plus exigé aux termes du RPPA. Par mesure d'équité, et par souci de compatibilité avec l'obligation courante de rembourser les frais de bagages si un bagage est perdu ou endommagé, l'Office encourage les transporteurs à inclure dans leur tarif des conditions indiquant qu'ils rembourseront les frais de bagages en cas de retards de bagages, autant dans le cadre de services intérieurs qu'internationaux.

Moyen utilisé pour le remboursement

- (3) Les remboursements prévus à la disposition (2) ci-dessus seront versés conformément à la règle 125(A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, et selon le mode de paiement initial à la personne qui a payé les frais de bagage sauf si, à la fois :
- (a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur des frais de bagage et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;
 - (b) le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;
 - (c) la personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).

Délai de remboursement

- (4) Le remboursement requis au titre de la présente règle devra être versé dans les trente jours suivant le retard, l'endommagement ou la perte de bagage.

Aides à la mobilité

Remarque au transporteur : Le transporteur choisit parmi les options (5) ou (6) ci-après en fonction de ce qu'il a déclaré à la règle 5(G)(2) du présent tarif.

Gros transporteur assujéti au RTAPH

- (5) Si la personne handicapée ne garde pas son aide à la mobilité avec elle pendant le transport et que l'aide est endommagée, détruite ou perdue pendant le transport ou que le transporteur ne peut la mettre à la disposition de la personne à son arrivée à sa destination, le transporteur devra, sans délai et à ses frais, à la fois :
- (a) fournir temporairement à la personne une aide à la mobilité de remplacement qui répond à ses besoins liés à la mobilité, et lui permettre de l'utiliser jusqu'à ce que son aide à la mobilité lui soit redonnée, qu'elle soit réparée ou remplacée, ou encore qu'elle lui soit remboursée par le transporteur;
 - (b) rembourser à la personne toute dépense qu'elle a engagée parce que son aide à la mobilité a été endommagée, détruite ou perdue ou n'a pas été mise à sa disposition à son arrivée;
 - (c) si l'aide à la mobilité est endommagée, le transporteur doit la faire réparer et la rendre promptement à la personne ou, si l'aide à la mobilité ne peut pas être réparée adéquatement, il devra :
 - (i) soit la remplacer par le même modèle d'aide à la mobilité ou, à défaut, par un modèle ayant des caractéristiques et des qualités équivalentes et répondant aux besoins de la personne liés à sa mobilité,
 - (ii) soit verser à la personne une somme égale à la valeur de remplacement totale de l'aide à la mobilité;
 - (d) si l'aide à la mobilité est détruite ou si elle n'est pas mise à la disposition de la personne à son arrivée et ne lui est pas rendue dans les 96 heures après l'heure d'arrivée prévue, le transporteur devra :
 - (i) soit la remplacer par le même modèle d'aide à la mobilité ou, à défaut, par un modèle ayant des caractéristiques et des qualités équivalentes et répondant aux besoins de la personne liés à sa mobilité,
 - (ii) soit verser à la personne une somme égale à la valeur de remplacement totale de l'aide à la mobilité.

- (6) Dans le cas où la personne handicapée qui utilise une aide à la mobilité effectue une réservation auprès d'un transporteur aérien relativement à un service international, le transporteur aérien l'informera de la possibilité de faire la déclaration spéciale d'intérêt — visée à l'article 22(2) de la Convention de Montréal ou à l'article 22(2) de la Convention de Varsovie — qui établit la valeur pécuniaire de l'aide à la mobilité et énonce ses particularités.
- (7) Le transporteur aérien permettra à la personne handicapée de faire la déclaration spéciale d'intérêt à tout moment, et sans frais supplémentaires, avant qu'il ne procède au rangement de l'aide à la mobilité dans la soute à bagages de l'aéronef.
- (8) En ce qui concerne les limites de responsabilité prévues dans la présente règle qui visent les aides à la mobilité, et conformément à l'article 25 de la Convention de Montréal, ou à l'article 22(1) de la Convention de Varsovie, le transporteur stipulera que [le contrat de transport peut prévoir des limites de responsabilité plus élevées que celles qui sont prévues dans la Convention applicable.] ou que [le contrat de transport ne comporte aucune limite de responsabilité.]

Remarque au transporteur : On encourage vivement les transporteurs à utiliser une clause de renonciation comme celle de la disposition (8).

Petit transporteur non assujéti au RTAPH

- (9) Si une aide à la mobilité d'une personne handicapée est perdue ou endommagée :
- (a) le transporteur fournira immédiatement et sans frais un remplacement temporaire convenable;
 - (b) si une aide endommagée peut être réparée, en plus de la disposition (a) ci-dessus, le transporteur veillera, à ses frais, à faire réparer l'aide adéquatement et rapidement, et la rendra au passager dès que possible;
 - (c) si une aide endommagée ne peut pas être réparée, ou qu'elle est perdue et est impossible à localiser dans les 96 heures suivant l'arrivée du passager, le transporteur devra, en plus de ce qui est prévu à la disposition (a) ci-dessus :
 - (i) soit remplacer l'aide par une aide équivalente et satisfaisante pour le passager,
 - (ii) soit verser au passager une somme égale à la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité, sous réserve de l'application de la Convention de Montréal ou de la Convention de Varsovie, selon le cas, et sous réserve de la déclaration spéciale d'intérêt que le passager handicapé aura remplie et remise au transporteur.

Remarque au transporteur : On encourage les transporteurs à présenter à la personne handicapée qui utilise une aide à la mobilité la possibilité de faire la déclaration spéciale d'intérêt — visée à l'article 22(2) de la Convention de Montréal ou à l'article 22(2) de la Convention de Varsovie — qui établit la valeur pécuniaire de l'aide à la mobilité et énonce ses particularités.

Chiens d'assistance, autres types d'animaux d'assistance, et animaux de soutien émotionnel

(10) Dans le cas où la personne handicapée qui utilise un chien d'assistance, tout autre type d'animal d'assistance, ou un animal de soutien émotionnel effectue une réservation auprès d'un transporteur aérien relativement à un service international, le transporteur l'informera de la possibilité de faire la déclaration spéciale d'intérêt — visée au paragraphe 22(2) de la Convention de Montréal ou au paragraphe 22(2) de la Convention de Varsovie — qui établit la valeur pécuniaire de l'animal.

Remarque au transporteur : Choisissez la disposition (11) ou (12) ci-après, en fonction de votre politique. On encourage vivement les transporteurs à utiliser une clause de renonciation comme celle de la disposition (12).

(11) Le transporteur aérien permettra à la personne handicapée de faire la déclaration spéciale d'intérêt à tout moment, et sans frais pour la personne, avant de transporter le chien d'assistance, l'autre type d'animal d'assistance ou l'animal de soutien émotionnel.

(12) En ce qui concerne les limites de responsabilité prévues à la présente règle qui visent les chiens d'assistance, les autres types d'animaux d'assistance et les animaux de soutien émotionnel, et conformément à l'article 25 de la Convention de Montréal, ou à l'article 22(1) de la Convention de Varsovie, le transporteur stipulera que [le contrat de transport peut prévoir des limites de responsabilité plus élevées que celles qui sont prévues dans la Convention applicable.] ou que [le contrat de transport ne comporte aucune limite de responsabilité.]

(13) Si un chien d'assistance, un autre type d'animal d'assistance ou un animal de soutien émotionnel subit des blessures ou décède par la faute ou la négligence du transporteur, le transporteur prendra rapidement et à ses frais des mesures pour que l'animal reçoive des soins vétérinaires ou qu'il soit remplacé.

Responsabilité – passager en retard

(14) Le transporteur est responsable, conformément aux dispositions suivantes, du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers :

- (a) Le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés et ses mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre.
- (b) Les dommages causés par un retard sont assujettis aux conditions, aux limites ou aux moyens de défense prévus dans la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon le cas, de même qu'aux limites ou aux moyens de défense reconnus par un tribunal ayant compétence pour entendre une requête.
- (c) Le transporteur se réserve le droit d'invoquer les limites et les autres moyens de défense prévus dans la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal, selon le cas, à l'égard de réclamations pour des dommages causés par un retard. Il peut se défendre en invoquant, entre autres, l'exonération prévue à l'article 21 de la Convention de Varsovie et à l'article 20 de la Convention de Montréal. Selon la Convention de Montréal, la responsabilité du transporteur à l'égard de dommages causés par un retard se limite à 5 346 droits de tirage spéciaux par passager. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas aux cas décrits à l'article 25 de la Convention de Varsovie ou à l'article 22(5) de la Convention de Montréal, selon le cas.

Responsabilité – passager blessé ou décédé

- (15) Selon [l'article 17 de la Convention de Varsovie](#) ou de la [Convention de Montréal](#), selon le cas, le transporteur est responsable des dommages-intérêts compensatoires qui peuvent être réclamés conformément aux paragraphes suivants, si un passager est blessé ou qu'il décède :
- (a) Le transporteur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour les dommages ne dépassant pas 128 821 droits de tirage spéciaux par passager.
 - (b) le transporteur n'est pas responsable des dommages dans la mesure où ils dépassent 128 821 droits de tirage spéciaux par passager, s'il prouve :
 - (i) soit que le dommage n'est pas dû à la négligence ou à un autre acte ou une autre omission préjudiciable du transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires,
 - (ii) soit que ces dommages résultent uniquement de la négligence ou d'un autre acte ou d'une autre omission préjudiciable d'un tiers.

- (c) Le transporteur se réserve le droit d'invoquer tous les autres moyens de défense et toutes les limites dont il peut se prévaloir aux termes de la [Convention de Varsovie](#) ou de la [Convention de Montréal](#), selon le cas, à l'égard de telles réclamations. Il peut se défendre en invoquant, entre autres, l'exonération prévue à [l'article 21 de la Convention de Varsovie](#) et à [l'article 20 de la Convention de Montréal](#), mais ne peut cependant pas se prévaloir des [articles 20 et 22\(1\) de la Convention de Varsovie](#) d'une manière incompatible avec les dispositions (1) et (2) ci-dessus.
- (d) Relativement à des tiers, le transporteur se réserve tous les droits de recours contre une autre personne, entre autres les droits de contribution et d'indemnisation.

Le transporteur convient que, sous réserve des lois applicables, les dommages-intérêts compensatoires qui peuvent être réclamés au titre de telles requêtes peuvent être établis selon les lois du pays de domicile ou de résidence permanente du passager.

(16) En cas de blessure ou de décès d'un passager, le transporteur versera une avance lorsqu'il établit qu'une telle avance est nécessaire pour répondre aux besoins financiers immédiats d'un passager et eu égard au préjudice subi, selon les modalités suivantes :

- (a) À moins de différend sur l'identité de la personne qui a droit à un dédommagement, le transporteur versera sans délai une avance à la personne, le montant étant déterminé à l'entière discrétion du transporteur. En cas de décès d'un passager, le montant de l'avance sera d'au moins 16 000 droits de tirage spéciaux qui sera versé à un représentant du plus proche parent du passager admissible à une telle avance, selon ce qu'aura établi le transporteur à son entière discrétion.
- (b) Le transporteur doit verser le paiement anticipé à titre d'avance sur le montant de la responsabilité prévue dans la [Convention de Varsovie](#) ou la [Convention de Montréal](#), selon le cas. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité de sa part. Le montant d'une avance sera déduit du montant de tout jugement ou règlement relatif à toute demande d'indemnisation au nom du passager.
- (c) Le transporteur, en versant une avance sur une réclamation, ne renonce à aucune forme de droit, de défense ou de limite dont il peut se prévaloir aux termes de la [Convention de Varsovie](#) ou de la [Convention de Montréal](#), selon le

cas. L'acceptation d'une avance ne représente pas non plus une quelconque renonciation à une réclamation de la part de qui que ce soit.

- (d) Le transporteur, en versant une avance, conserve son droit de réclamer une contribution ou une indemnisation d'un tiers quelconque à l'égard d'un tel paiement, qui ne sera pas réputé constituer une contribution volontaire ou un paiement contractuel de la part du transporteur.
- (e) Le transporteur peut recouvrer une avance payée à une personne quelconque lorsqu'il est prouvé que le transporteur n'est pas responsable des dommages subis par le passager, lorsqu'il est prouvé que la personne n'était pas admissible au paiement, ou dans la mesure où il est prouvé que la personne ayant reçu l'avance a causé les dommages ou y a contribué.

(C) Délais de réclamation et de recours

- (1) Aux termes de la [Convention de Varsovie](#) ou de la [Convention de Montréal](#), selon le cas, l'action en responsabilité doit être intentée dans un délai de 2 ans à compter de l'arrivée à destination, ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver, ou de l'arrêt du transport.
- (2) Dans le cas de bagages endommagés, la personne doit adresser au transporteur une plainte par écrit au plus tard dans un délai de 7 jours à dater de la réception des bagages endommagés et, en cas de retard, au plus tard dans les 21 jours à dater du jour où le bagage aura été mis à sa disposition.
- (3) Les réclamations peuvent être assujetties à une preuve du montant de la perte, et le passager peut être appelé à soumettre des pièces justificatives.

(D) Avis

- (1) Le transporteur donnera l'avis suivant à chaque passager dont le transport est régi par la [Convention de Varsovie](#) ou la [Convention de Montréal](#) :

Avis aux passagers internationaux sur la responsabilité du transporteur

Les passagers effectuant un trajet vers une destination finale ou qui inclut un arrêt dans un autre pays que celui de départ sont informés que les traités internationaux connus sous le nom [Convention de Montréal](#) ou de [Convention de Varsovie](#) (la convention qui l'a précédée, incluant ses modifications), peuvent s'appliquer à l'ensemble du trajet, y compris à toute partie du trajet effectuée dans un même

pays. Pour ces passagers, la convention applicable, avec les contrats de transport particuliers intégrés dans les tarifs applicables, régit et peut limiter la responsabilité du transporteur à l'égard de blessures subies par un passager ou de son décès, de bagages détruits, perdus ou endommagés, et de retards dans le transport de passagers et de bagages.

Remarque au transporteur : Les États-Unis et l'Union européenne ont une façon particulière de formuler les avis et ils exigent que les transporteurs les reproduisent conformément à leur propre réglementation. Les transporteurs ont la responsabilité d'obtenir les versions les plus récentes de ces avis auprès des autorités gouvernementales compétentes.

- (2) Les aides à la mobilité sont considérées comme étant des bagages pour le transport dans le cadre d'un service international, pour l'application des limites de responsabilité. Le transporteur aérien informera la personne de la possibilité de faire la déclaration spéciale d'intérêt — visée à l'article 22(2) de la Convention de Montréal ou à l'article 22(2) de la Convention de Varsovie — qui établit la valeur pécuniaire de l'aide à la mobilité et énonce ses particularités.
- (3) Le transporteur aérien permet à la personne handicapée de faire la déclaration spéciale d'intérêt à tout moment, sans frais supplémentaires, avant qu'il ne procède au rangement de l'aide à la mobilité dans la soute à bagages de l'aéronef.

Règle 125 : Remboursements

(A) Généralités

- (1) Le passager doit présenter au transporteur ou à son mandataire autorisé les coupons de vol inutilisés d'un billet, un itinéraire/reçu, un numéro de dossier ou un numéro de réservation à titre de preuve satisfaisante que le passager détient des parties inutilisées d'un billet qui sont admissibles à un remboursement, ou le passager a droit au remboursement de la différence de prix s'il est transféré dans une classe de service inférieure, ou s'il a un reçu attestant du paiement pour des services additionnels achetés mais non utilisés.
- (2) Le transporteur versera un remboursement à la personne qui a acheté le billet ou les services additionnels.
- (3) Si, au moment de l'achat du billet ou des services additionnels, l'acheteur désigne une autre personne à qui le remboursement devrait être versé, le remboursement sera versé à la personne ainsi désignée. À cette fin, l'acheteur doit communiquer directement avec le transporteur.

Délai de remboursement

- (4) Si un remboursement est requis conformément à la présente règle au titre du RPPA, le transporteur verse le remboursement dans les trente jours suivant la date à laquelle il devient exigible.
- (5) Dans toutes les autres situations où un remboursement doit être versé conformément à la présente règle, [insérez votre politique sur les délais de remboursement].

Moyen utilisé pour le remboursement

- (6) Les remboursements prévus dans le RPPA seront versés selon le mode de paiement initial à la personne qui a acheté le billet ou le service additionnel sauf si, à la fois :
 - (a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur du billet initial et du service additionnel et de la possibilité d'être remboursée selon le mode de paiement initial;
 - (b) le remboursement selon un mode différent n'a pas de date d'expiration;

- (c) la personne confirme par écrit que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement initial, mais qu'elle préfère le recevoir selon un mode différent (p. ex., un crédit voyage).

Remarque au transporteur : La disposition ci-dessus est propre au RPPA. Toutefois, le transporteur peut utiliser la disposition (6) de façon plus générale pour d'autres situations où un remboursement doit être versé.

(B) Remboursements involontaires

- (1) Le remboursement involontaire pour des services additionnels achetés n'est assujéti à aucune restriction et le transporteur remboursera la valeur totale du service additionnel payé.
- (2) Les remboursements involontaires ne sont assujettis à aucune des restrictions énoncées dans la règle de tarification applicable.
- (3) Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le transporteur remboursera le plein montant du prix et des frais payés, dans le cas :
- (a) soit d'un retard ou d'une annulation dans une situation indépendante de la volonté du transporteur, attribuable au transporteur, ou encore attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité (selon la règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur et la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité);
 - (b) soit d'un refus d'embarquement attribuable au transporteur, ou attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité (selon la règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité);
 - (c) soit [insérer les autres situations pour lesquelles un remboursement involontaire s'applique].
- (4) Si une partie du billet a été utilisée, le transporteur remboursera la partie inutilisée du billet, au prorata de la distance parcourue, dans le cas :
- (a) soit d'un retard ou d'une annulation dans une situation indépendante de la volonté du transporteur, attribuable au transporteur, ou encore attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité (selon la règle 90, Retard ou annulation – situation indépendante de la volonté du transporteur

et la règle 91, Retard ou annulation – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité);

- (b) soit d'un refus d'embarquement attribuable au transporteur, ou attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité (selon la règle 96, Refus d'embarquement – situation attribuable au transporteur, et situation attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité);
- (c) soit [insérer les autres situations pour lesquelles un remboursement involontaire s'applique].

- (5) Le remboursement involontaire de billets doit s'effectuer dans la devise utilisée pour l'émission du billet. Le passager peut cependant demander un remboursement en dollars canadiens ou dans une autre devise, si possible, à condition qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par la réglementation du gouvernement local sur le contrôle des changes.

Remarque au transporteur : Le RPPA oblige le transporteur à rembourser les billets d'avion en cas de retard ou d'annulation de vol dans des situations qui lui sont attribuables ou indépendantes de sa volonté, mais aussi en cas de refus d'embarquement dans des situations attribuables au transporteur. Le RPPA prévoit également le remboursement de tout service additionnel ou de toute différence de prix découlant d'un transfert dans une classe de service inférieure, dans n'importe quelle situation visée par le RPPA. Il n'oblige toutefois pas le transporteur à verser un remboursement pour les portions inutilisées d'un billet d'avion lorsque le passager se voit refuser l'embarquement dans des situations indépendantes de la volonté du transporteur, ou si le transport est refusé au passager. Néanmoins, le RTA exige que le transporteur énonce ses politiques concernant le remboursement de toute portion inutilisée d'un billet ou d'autres services additionnels achetés mais non utilisés, dans des situations qui ne sont pas visées par le RPPA, ou encore toute différence de prix découlant d'une demande par le passager d'être transféré dans une classe de service inférieure. Il est également exigé dans le RTA que le transporteur énonce clairement ses politiques concernant le remboursement des services achetés mais non utilisés, intégralement ou partiellement. On encourage les transporteurs à adopter des politiques de sorte qu'aucun passager n'ait à payer pour des services inutilisés.

(C) Remboursements volontaires

- (1) Le remboursement volontaire par le transporteur pour des services additionnels achetés est assujéti à toute restriction qu'il aura définie dans le présent tarif, et le remboursement sera versé conformément à ces restrictions connexes.
- (2) Les remboursements volontaires seront fondés sur le prix en vigueur au moment de l'émission du billet, et le remboursement s'effectuera conformément à toute restriction prévue dans la règle de tarification applicable.
- (3) Les remboursements volontaires seront effectués seulement par le transporteur qui a émis le billet initial ou son mandataire autorisé.
- (4) Si aucune partie d'un billet n'a été utilisée, le transporteur remboursera le plein montant du prix payé, moins les frais d'annulation et/ou de service, selon le type de billet acheté.
- (5) Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le prix payé et le prix s'appliquant au vol entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, moins les frais d'annulation et/ou de service, selon le type de billet acheté.
- (6) Le remboursement volontaire de billets doit s'effectuer dans la devise utilisée pour l'émission du billet. Le passager peut cependant demander un remboursement en dollars canadiens ou dans une autre devise, si possible, à condition qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par la réglementation du gouvernement local sur le contrôle des changes.
- (7) Un billet non remboursable peut être échangé contre un billet futur jusqu'à une année après la date d'émission du billet, pourvu que la réservation soit annulée au plus tard à la première date de vol indiquée sur le billet.

(D) Délai pour demander un remboursement

- (1) Le passager dispose de [insérer le délai] après la date d'expiration du billet pour demander un remboursement pour les biens et les services achetés, mais qui n'ont pas été utilisés.
- (2) Pour des frais de service de XXX CA \$, un billet partiellement utilisé peut être remboursé plus d'un mois après la date d'expiration figurant sur le billet, mais au plus tard un an après la date d'émission du billet initial.

- (3) Pour des frais de service de **XXX** CA \$, un billet inutilisé peut être remboursé plus d'un mois après la date d'expiration figurant sur le billet, mais au plus tard deux ans après la date d'émission du billet initial.

(E) Remboursements en cas de décès

Lorsqu'un transport est annulé en raison du décès du passager, d'un membre de la famille immédiate ou d'un compagnon de voyage, les modalités de remboursement sont les suivantes :

- (1) Un remboursement en cas de décès n'est assujéti à aucune des restrictions prévues par les règles de tarification applicables.
- (2) Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le montant du remboursement correspondra au prix et aux frais payés.
- (3) Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le prix payé et le prix s'appliquant au vol entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, sans frais d'annulation ou de service.
- (4) Un remboursement sera effectué seulement sur présentation du ou des coupons inutilisés et du certificat de décès ou d'une copie de ce certificat en bonne et due forme délivrée par les autorités compétentes, à savoir les personnes habilitées à délivrer un certificat de décès en vertu des lois du pays où est survenu le décès.
- (5) En cas de décès du passager, le remboursement sera versé à sa succession.

(F) Fonctions de juré

- (6) Si le passager est assigné comme juré ou témoin, un plein remboursement sera accordé sur présentation de l'assignation de juré ou de l'assignation à témoigner. Aucun autre document ne sera accepté.

(G) Refus de remboursement

- (1) Lorsqu'un passager demande le remboursement volontaire d'un billet, le transporteur peut refuser si le billet est présenté pour remboursement après l'expiration de sa période de validité.
- (2) Pour les billets relatifs à un vol international, certains pays limitent la durée du séjour d'un passager qui ne détient pas de visa ou un autre document

gouvernemental officiel autorisant un séjour prolongé. Si le passager peut prouver qu'il a reçu une autorisation gouvernementale de rester au pays, ou qu'il quitte le pays en faisant appel à un autre transporteur ou à un autre moyen de transport, son ou ses coupons inutilisés doivent lui être remboursés.