

OTC(A) No 3



**TARIF INTÉRIEUR -
RÈGLES GÉNÉRALES
APPLICABLES AU
TRANSPORT DE PASSAGERS
ET DE BAGAGES**

En vigueur le 16 avril, 2024

**TABLE DES MATIÈRES**

TABLE DES MATIÈRES	2
FEUILLE DE VÉRIFICATION	3
RÈGLE 1 – DÉFINITIONS	4
RÈGLE 5 – APPLICATION DU TARIF	7
RÈGLE 10 – RÉSERVATIONS ET SÉLECTION DES PLACES	11
RÈGLE 15 – MONNAIE DU PAIEMENT	14
RÈGLE 20 – TAXES, FRAIS ET AUTRES SUPPLÉMENTS	16
RÈGLE 25 – BILLETS	17
RÈGLE 30 – TARIFS, CLASSES DE SERVICE ET SURCLASSEMENT	22
RÈGLE 35 – DONNÉES PERSONNELLES	26
RÈGLE 40 – PASSAGERS AYANT UN HANDICAP	27
RÈGLE 45 – SERVICE D'OXYGÈNE ET CONCENTRATEUR D'OXYGÈNE INDIVIDUEL	35
RÈGLE 50 – ENFANTS ACCOMPAGNÉS ET NON ACCOMPAGNÉS ET BÉBÉS	36
RÈGLE 55 – ANIMAUX ET ANIMAUX DE COMPAGNIE	40
RÈGLE 60 – BAGAGES	47
RÈGLE 61 – ACCEPTATION DES BAGAGES INTERTRANSPORTEURS	68
RÈGLE 65 – FORMALITÉS ADMINISTRATIVES	70
RÈGLE 70 – DÉLAIS LIMITES D'ENREGISTREMENT ET D'EMBARQUEMENT	71
RÈGLE 75 – REFUS DE TRANSPORT	72
RÈGLE 80 – PERTURBATIONS D'HORAIRE	77
RÈGLE 85 – MODIFICATIONS VOLONTAIRES ET RÉACHEMINEMENT	81
RÈGLE 90 – REFUS D'EMBARQUEMENT	84
RÈGLE 95 – SERVICE INTERMODAL	87
RÈGLE 100 – REMBOURSEMENTS	88
RÈGLE 105 – RESPONSABILITÉ DES TRANSPORTEURS	94
RÈGLE 110 – URGENCE FAMILIALE	100

RÈGLE 116 – FRAIS DE RECOUVREMENT DES COÛTS DE DISTRIBUTION _____ **100**
FEUILLE DE VÉRIFICATION

Les pages originales et révisées indiquées ci-dessous comprennent toutes les modifications par rapport au tarif original, lesquelles entrent en vigueur à la date précisée :

<u>NUMÉRO DE LA RÈGLE</u>	<u>NUMÉRO DE LA RÉVISION</u>	<u>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</u>	<u>NUMÉRO DE LA RÈGLE</u>	<u>NUMÉRO DE LA RÉVISION</u>	<u>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</u>
Titre	Original	21 juillet 2017	61	Original	21 juillet 2017
1	12	16 avril, 2024	65	Original	21 juillet 2017
5	2	25 juin 2020	70	2	19 août 2021
10	7	07 septembre 2023	75	6	16 octobre 2022
15	Original	21 juillet 2017	80	10	15 mars 2023
20	Original	21 juillet 2017	85	2	6 juin 2023
25	2	15 mars 2023	90	9	01 février 2024
30	6	08 mai 2023	95	2	16 avril 2024
35	1	4 novembre 2019	100	13	6 juin 2023
40	11	1 février, 2024	105	7	15 mars 2023
45	3	16 octobre 2022	110	3	2 juin 2018
50	3	28 août 2023	116	1	14 juin 2023
55	8	1 février 2024			
60	18	28 février 2024			

RÈGLE 1 - DÉFINITIONS

« **Portefeuille AC** » désigne un registre dans lequel un membre Aéroplan conserve la valeur non utilisée des billets, sous forme de crédits au Portefeuille AC.

« **Adulte** » désigne une personne qui a passé le cap de son 12^e anniversaire de naissance à la date de début du voyage.

« **Animal** » comprend, en plus de sa connotation habituelle d'animal de compagnie, les reptiles, les oiseaux, la volaille et les poissons.

« **Avis de passage payé** » (PTA) désigne l'avis transmis entre différents bureaux d'un transporteur par téléimprimeur, télégramme ou courrier, et selon lequel une personne, dans une ville donnée, a demandé la délivrance d'un billet pour un transport dont elle a payé le prix en faveur d'une personne dans une autre ville.

« **Bagages** » désignent les articles, les effets et autres biens personnels d'un passager qui sont nécessaires ou destinés à son habillement, son usage, son confort ou sa commodité au cours de son voyage. À moins d'indication contraire, les bagages comprennent les bagages enregistrés et les bagages non enregistrés du passager.

« **Bébé** » désigne une personne qui n'a pas passé le cap de son deuxième anniversaire de naissance à la date de début du voyage.

« **Billet** » désigne le titre de passage et le bulletin de bagages, y compris tous les coupons de vol, du passager et les autres coupons qui s'y rattachent, délivrés par le transporteur, qui permettent le transport du passager et de ses bagages.

« **Bon pour services divers** » (MCO) désigne un document délivré par un transporteur ou par l'un de ses mandataires et échangeable contre un billet, un bulletin de bagages ou la prestation de services pour la personne dont le nom figure sur le document.

« **Bulletin de bagages** » désigne les parties du billet qui permettent le transport des bagages enregistrés du passager et qui sont délivrées par le transporteur à titre de reçu des bagages enregistrés du passager.

« **Convention** » désigne la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929, cette même Convention telle qu'elle est modifiée par le Protocole de La Haye de 1955, ou la Convention de Montréal, quelle que soit celle qui est applicable au transport décrit aux présentes.

« **Coupon de vol** » désigne la partie du billet qui indique les endroits particuliers entre lesquels le coupon est valide aux fins de transport.

« **Coupon du passager** » désigne la partie du titre de passage qui constitue la preuve écrite du contrat de transport.

« **Date de transaction** » désigne la date de délivrance du billet, du bon pour services divers (MCO) ou de l'avis de passage payé (PTA).

« **Droit de tirage spécial** » désigne une unité monétaire spéciale, dont le cours fluctue et qui est recalculé chaque jour bancaire ouvrable. Le cours de cette unité monétaire est connu de la plupart des banques commerciales et est publié dans certains journaux et dans le *Bulletin du FMI*, une publication hebdomadaire du Fonds monétaire international, à Washington, DC 20431. Le taux de change se trouve à cette adresse : <https://www.imf.org/fr/home>.

« **Enfant** » désigne une personne qui a passé le cap de son deuxième anniversaire de naissance, sans avoir encore passé le cap de son 12^e anniversaire de naissance à la date de début du voyage.

« **Famille immédiate** », sauf indication contraire, désigne les personnes qui suivent :
le conjoint (y compris le conjoint de fait, le conjoint de même sexe et l'ex-conjoint);
les enfants (y compris les enfants du conjoint, les petits-enfants et les arrière-petits-enfants);
les parents, le père, la mère (y compris les beaux-parents, les grands-parents, les arrière-grands-parents, les parents du conjoint ou ceux du conjoint de fait);
la fille, le fils (y compris les beaux-enfants, les beaux-enfants par alliance et ceux du conjoint de fait);
le frère et la sœur (y compris le beau-frère et la belle-sœur, le demi-frère et la demi-sœur, le frère et la sœur par alliance et ceux du conjoint de fait);
le tuteur légal et son conjoint (preuve du jugement à l'appui).
Toutes les définitions comprennent la belle-famille des conjoints de même sexe.

« **Frais connexes** » désigne des frais comme les frais d'annulation, les montants non remboursables, les frais de modification d'une réservation et de réacheminement, les suppléments pour l'arrêt, les suppléments de fin de semaine, etc., ainsi que les frais d'excédent de bagages.

« **Frais de recouvrement des coûts de distribution** » désigne les frais visant à recouvrer les coûts de distribution indirecte d'Air Canada par l'intermédiaire des réseaux de distribution de voyages tiers.

« **Jours** » désignent des jours civils complets, y compris les dimanches et les jours fériés, à condition que, aux fins de la notification, le reste du jour pendant lequel un avis est expédié ne compte pas et que, aux fins de la détermination de la durée de validité, le reste du jour pendant lequel le billet est délivré ou le vol commence ne compte pas.

« **Modification d'une réservation** » désigne une modification apportée à une réservation ou d'autres modifications qui ne nécessitent pas la redélivrance du billet.

« **Parcours direct** » désigne le parcours le plus court assuré toute l'année par un transporteur, dans les deux sens.

« **Passager** » désigne toute personne, à l'exception des membres d'équipage, transportée ou devant être transportée à bord d'un appareil avec le consentement du transporteur.

« **Passe de vols** » désigne un forfait prépayé de crédits de vol à utiliser pendant une période donnée pour des vols exploités par certains transporteurs.

« **Pays d'encaissement** » désigne le pays dans lequel le paiement est remis par l'acheteur au transporteur aérien ou à son mandataire. Le paiement par chèque, par carte de crédit ou par un autre effet bancaire est considéré comme s'étant produit à l'endroit où un tel effet est accepté par le transporteur aérien ou par son mandataire.

« **Places Préférence** » désignent des places qui offrent plus d'espace pour les jambes ou les genoux, notamment celles près d'une cloison ou d'une issue de secours. Le nombre et le type de places disponibles varient en fonction du type d'appareil.

« **Point d'arrêt** » désigne un point intermédiaire de l'itinéraire d'où le passager repart plus de 24 heures après son arrivée.

« **Programme d'entreprise** » désigne un programme offert de temps à autre par Air Canada à certaines entreprises et entités pour l'achat et la prestation de services de transport aérien à l'intention de leurs employés.

« **Réacheminement** » désigne un changement d'itinéraire ou d'autres modifications qui nécessitent la redélivrance des billets.

« **Résident** » désigne une personne qui vit habituellement dans un pays, à condition qu'une définition plus restreinte puisse faire partie d'une entente conclue à l'échelle locale.

« **Service intermodal** » : Tout transport offert par le transporteur autre que par avion entre deux points, y compris mais sans s'y limiter, par bus, taxi, traversier, limousine, train et autres.

« **Titre de passage** » désigne la partie du billet délivrée par le transporteur qui permet le transport du passager.

« **Transport** » désigne le transport de passagers ou de bagages par voie aérienne, gratuitement ou contre paiement.

« **Transport international** » désigne des services de transport ou autres assurés par un transporteur quelconque et visés par l'expression « transport international », telle qu'elle est utilisée dans la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929, ou cette même Convention, telle que modifiée, selon celle des deux qui s'applique au transport en cause.

« **Transport intertransporteurs** » désigne un transport qui nécessite les services de plusieurs transporteurs.

« **Transporteur** » désigne le transporteur aérien délivreur des billets ou tout transporteur aérien qui transporte ou se propose de transporter le passager ou ses bagages, ou fournit ou se propose de fournir d'autres services associés à ce transport.

« **Tuteur** » désigne un tuteur légal ou une personne qui agit à la place des parents en cas de décès ou d'incapacité légale de ces derniers.

« **Ville-porte** » désigne le premier point d'arrivée ou le dernier point de départ du passager dans les zones n° 1, 2 ou 3.

« **Voyage** » désigne tout voyage entre l'origine et la destination d'un billet dans son ensemble.

EXPLICATION DES ABRÉVIATIONS DES APPELS DE NOTE ET DES SYMBOLES

OTC (A)	Office des transports du Canada
IATA	Association du transport aérien international
N°	Numéro
\$	Dollar(s)
\$ CA	Dollar(s) canadiens(s)
\$ US	Dollar(s) américain(s)
S. O.	Sans objet

RÈGLE 5 - APPLICATION DU TARIF

A. Dispositions générales

- 1) Le présent tarif s'applique au transport de passagers et de bagages ainsi qu'à tous les services accessoires afférents :
 - a) commercialisés par Air Canada (portant un numéro de vol d'Air Canada) et exploités par Air Canada, Air Canada Express ou Air Canada Rouge; et
 - b) au transport à bord des vols commercialisés par Air Canada, mais exploités par un autre transporteur, à moins d'indications contraires dans le présent tarif.
- 2) À moins de dispositions contraires ci-dessous, les présentes règles générales sont assujetties aux dispositions de la règle tarifaire, aux prix locaux ou communs, y compris

les majorations arbitraires, qui sont considérées comme faisant partie intégrante du présent tarif.

B. Transports gratuits

En ce qui concerne les transports gratuits, le transporteur se réserve le droit d'exclure l'application d'une partie ou de la totalité du présent tarif.

C. Règlement sur la protection des passagers aériens (« RPPA »)

- 1) Les obligations du transporteur en vertu du RPPA font partie du présent tarif et ont préséance sur toute condition de transport incompatible ou incohérente définie dans le tarif, dans les limites de cette incompatibilité ou de cette incohérence, mais ne dispensent pas le transporteur d'appliquer les conditions de transport du présent tarif qui avantagent le passager en ce qui a trait aux obligations définies dans le RPPA.
- 2) Dans le cadre du RPPA, Air Canada, Air Canada Rouge et tout transporteur aérien exploitant des vols sous le nom de marque Air Canada Express sont tous considérés comme un gros transporteur.

D. Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (« RTAPH »)

- 1) Les obligations du transporteur en vertu du RTAPH font partie du présent tarif et ont préséance sur toute condition de transport incompatible ou incohérente définie dans le tarif, dans les limites de cette incompatibilité ou de cette incohérence, mais ne dispensent pas le transporteur d'appliquer les conditions de transport du présent tarif qui avantagent le passager en ce qui a trait aux obligations définies dans le RTAPH.
- 2) Dans le cadre du RTAPH, Air Canada, Air Canada Rouge et tout transporteur aérien exploitant des vols sous le nom de marque Air Canada Express sont tous considérés comme un gros transporteur.

E. Exception de droit local

Nonobstant les sections (C) et (D), les lois locales peuvent également s'appliquer ou se substituer au RPPA ou au RTAPH.

F. Modification sans préavis

À moins que les lois, les ordonnances, les exigences et les règlements gouvernementaux applicables ne l'exigent, les règles, les règlements et les conditions de transport du transporteur peuvent être modifiés sans préavis, à condition qu'une telle modification ne soit pas appliquée à un contrat de transport après le début du transport.

G. Règles, prix et frais en vigueur



- 1) Tout transport de passagers et de bagages est assujéti aux règles, aux règlements et aux tarifs du transporteur en vigueur à la date à laquelle commence le transport indiqué sur le premier coupon de vol du billet. Si les lois ou les règlements locaux l'exigent, tout transport de passagers et de bagages est assujéti aux règles, aux règlements et aux tarifs du transporteur en vigueur à la date de délivrance du billet. Les tarifs et les règles tarifaires sont déposés par l'intermédiaire d'ATPCO.
- 2) Aucune augmentation du prix ou des frais applicables au transport de passagers ne sera perçue s'il y a une augmentation du prix ou des frais entre le moment de la délivrance du billet et la date d'entrée en vigueur de tout tarif subséquent contenant une telle augmentation, à condition que les réservations confirmées des billets ne soient pas modifiées et que le billet ne soit pas redélivré à la demande du passager.

H. Pourcentage des prix ou des frais

Lorsque des règles ou des dispositions du présent tarif, ou de tarifs régis par les présentes, prévoient l'application de prix et de frais en fonction de pourcentages d'autres prix et frais, ces prix et frais proportionnels seront déterminés conformément à la table de conversion des pourcentages du présent tarif.

- I. Toute référence aux tarifs, aux règles ainsi qu'à des pages, articles ou notes est continue et comprend les révisions, les suppléments et les nouvelles publications qui s'y rapportent.
- J. Aucun mandataire, employé ou représentant du transporteur n'a le pouvoir de modifier quelque disposition que ce soit du contrat de transport ou du présent tarif, ou d'y renoncer.
- K. Prix erronés
 - 1) Air Canada se réserve le droit d'annuler des réservations ou des billets délivrés à un prix comportant une erreur.
 - 2) Un prix comportant une erreur est un prix que le transporteur a, de bonne foi, publié par erreur et qui est manifestement erroné comparativement aux prix habituellement publiés pour l'itinéraire pertinent.
 - 3) Air Canada se réserve le droit d'annuler le billet acheté et de rembourser le montant qui a été payé par le client ou, si le client accepte de renoncer au remboursement, d'offrir à celui-ci le billet au prix publié qui aurait dû lui être offert au moment de sa réservation.
 - 4) Air Canada déploiera des efforts raisonnables pour informer le client :

- a) dans les 72 heures après que le transporteur s'est rendu compte de la publication d'un prix comportant une erreur, qu'il a annulé une partie ou l'ensemble de l'itinéraire figurant sur le billet;
 - b) au moins 24 heures avant le départ prévu du client du point d'origine indiqué sur le billet, qu'il a annulé une partie ou l'ensemble de l'itinéraire figurant sur le billet, si ce billet a été acheté moins de 72 heures avant l'heure de départ prévue du point d'origine.
- 5) Relativement aux itinéraires intertransporteurs, le transporteur assurera la coordination avec les autres transporteurs afin de déterminer lequel des partenaires intertransporteurs informera le client et effectuera le remboursement en cas d'annulation de l'itinéraire du client figurant sur le billet.

RÈGLE 10 - RÉSERVATIONS ET SÉLECTION DES PLACES**A. Dispositions générales**

Un billet est valide seulement pour les vols pour lesquels des réservations ont été faites, et uniquement entre les points indiqués sur le billet ou les coupons de vol applicables. Un passager qui détient un billet ouvert inutilisé ou une partie de celui-ci ou un bon d'échange pour la poursuite du voyage ou qui désire changer la date des réservations de son billet n'est admissible à aucun traitement préférentiel pour l'obtention d'une nouvelle réservation.

B. Conditions des réservations

1) La réservation d'une place sur un vol donné n'est valide qu'une fois que le transporteur ou son mandataire a confirmé la disponibilité et l'attribution de la place et qu'elle est entrée dans le système de réservations du transporteur. Un billet validé est délivré au passager sous réserve du paiement ou d'autre accord de crédit satisfaisant, à condition que toutes les exigences applicables soient respectées, notamment toute exigence énoncée dans la règle tarifaire applicable, telle que les échéances de billetterie. Le transporteur peut annuler la réservation sans préavis si ces exigences ne sont pas respectées, y compris si la délivrance du billet ne respecte pas l'échéance de billetterie précisée dans la règle tarifaire applicable.

2) Réservations

Les réservations demandées par un transporteur ou une agence autorisée sont acceptées sous réserve de la disposition relative à la billetterie de la règle qui régit le prix utilisé.

C. Attribution des places

1) Le transporteur ne garantit aucunement l'attribution de places particulières dans l'appareil.

Nota : Le transporteur a instauré une politique complémentaire d'attribution des places afin de s'assurer que les passagers de moins de 14 ans sont assis à proximité d'un de leurs parents, d'un gardien ou d'un tuteur, conformément au RPPA et à la [RÈGLE 50 - ENFANTS ACCOMPAGNÉS ET NON ACCOMPAGNÉS ET BÉBÉS](#).

2) La sélection de places *Préférence* et la présélection des places sont sous réserve des disponibilités et uniquement pour les vols exploités par Air Canada, Air Canada Rouge et Air Canada Express (selon le type d'appareil). Les passagers peuvent sélectionner à l'avance une place, *Préférence* ou non, lorsqu'ils effectuent une réservation en ligne ou par l'intermédiaire d'un centre téléphonique, dans les cas où cette option est proposée. Des frais par passager et par segment de voyage peuvent s'appliquer comme il est indiqué ci-dessous.

- 2) Places *Préférence* ou Rouge Plus (voyages avec Air Canada Rouge) par segment aller simple

Places <i>Préférence</i> ou Rouge Plus					
Itinéraire	de base	standard	Flex	confort	Latitude
Vols au Canada	199 \$	199 \$	199 \$	Gratuit	Gratuit

- 3) Les frais de sélection des places ou des places *Préférence* indiqués ci-dessus peuvent être moins élevés au moment de la sélection des places.. Une fois déboursé, le prix de la sélection des places ou des places *Préférence* ne peut être augmenté.
- 4) Les frais de sélection des places ne sont pas remboursables, sauf si le passager est déplacé par Air Canada avant le départ, a un surclassement confirmé dans une cabine supérieure, ne reçoit pas sa sélection de place à cause d'une perturbation de vol, d'un changement d'itinéraire, de vol ou de prix.

Nota : Le passager détenteur d'une place présélectionnée court moins de risque de se voir refuser l'embarquement. (Voir la [RÈGLE 90 - REFUS D'EMBARQUEMENT](#)).



RÈGLE 15 - MONNAIE DU PAIEMENT

Les dispositions de la présente règle sont assujetties aux règlements gouvernementaux et aux lois sur l'échange applicables. Aux fins du présent tarif, le signe de dollar fait référence aux dollars canadiens.

A. Paiement dans le pays dans lequel le transport débute

- 1) Le paiement des prix doit être effectué dans la monnaie du pays dans lequel le transport débute.
- 2) Le paiement des prix doit être fait dans toute monnaie acceptable pour le transporteur, à condition que l'équivalent du prix dans la monnaie locale soit perçu au cours acheteur bancaire en vigueur à la date de délivrance du document de transport de la société aérienne.
- 3) Lorsqu'un document de transport délivré à l'extérieur du pays dans lequel le transport débute est remis pour le paiement (en totalité ou en partie), les dispositions du paragraphe (B) ci-dessous s'appliquent.

B. Paiement à l'extérieur du pays dans lequel le transport débute

- 1) Le montant dû est déterminé en convertissant le montant total à percevoir, exprimé dans la devise du pays dans lequel le transport débute, dans la devise du pays dans lequel le paiement est effectué au cours vendeur bancaire en vigueur à la date de l'opération.
- 2) Le paiement doit être fait soit dans la devise du pays dans lequel le paiement est effectué, soit dans une devise acceptable pour le transporteur, à condition que l'équivalent du montant dans la devise locale du pays dans lequel le paiement est effectué, établi conformément au paragraphe (B)(1) ci-dessus, soit perçu au cours acheteur bancaire en vigueur à la date de l'opération.

C. Réacheminement volontaire

Lorsqu'un réacheminement volontaire ou une annulation entraîne une réévaluation du prix :

- 1) Le prix est réévalué dans la monnaie du pays dans lequel le transport débute.
- 2) Les prix dans la monnaie locale à utiliser sont ceux qui s'appliquent au début du transport.
- 3) Le taux de change de l'IATA à utiliser est celui qui s'applique à la délivrance du billet initial.

D. Remboursements

- 1) Le montant du remboursement doit être converti au moyen du taux bancaire applicable à la date du remboursement, sauf exceptions prévues au paragraphe (d)(2) ci-dessous.
- 2) Lorsque le paiement initial a été fait dans une devise autre que celle du pays dans lequel le transport débute, les remboursements dans la même devise que celle remise initialement sont effectués au cours utilisé pour le paiement initial.

E. Perception d'un supplément

Lorsqu'une perception supplémentaire est effectuée dans un pays autre que le pays dans lequel le transport débute, le montant à percevoir doit être converti au moyen du cours vendeur bancaire en vigueur à la date de la perception supplémentaire.

F. Taux de change

Les taux de change s'appliquent à la date du paiement. Les cours bancaires mentionnés aux paragraphes (A) à (E) ci-dessus sont définis comme suit :

Le cours acheteur bancaire ou le cours vendeur bancaire désigne le taux unitaire publié chaque vendredi par TD Canada Trust à l'adresse suivante : <https://www.td.com/ca/fr/services-bancaires-personnels/solutions/conversion/convertisseur-de-devises>



RÈGLE 20 - TAXES, FRAIS ET AUTRES SUPPLÉMENTS

- A.** Les taxes, les frais et les autres suppléments imposés par un gouvernement national ou étranger, une administration aéroportuaire ou un tiers et perceptibles d'un passager sont en sus des prix, des frais accessoires et des suppléments applicables.

- B.** Les conditions qui régissent l'imposition, la perception ou le remboursement des taxes, frais et autres suppléments sont établies par le gouvernement national ou étranger, l'administration aéroportuaire ou le tiers, et elles doivent être respectées. Par conséquent, le remboursement des taxes, des frais et des autres suppléments inutilisés ne sera effectué que si le gouvernement national ou étranger, l'administration aéroportuaire ou le tiers le permettent.



RÈGLE 25 - BILLETS

A. Dispositions générales

- 1) Un billet n'est pas délivré, et le transporteur n'est tenu en aucun cas d'effectuer le transport avant que le passager ait payé le prix applicable ou ait respecté les accords de crédit établis par le transporteur. À moins de dispositions contraires, le paiement d'un avis de passage payé (PTA) équivaut à la délivrance d'un billet. Le traitement des PTA envoyés à une autre société aérienne pour la délivrance d'un billet exige un préavis de 48 heures.
- 2) Nul n'est autorisé à être transporté, sauf sur présentation d'un billet valide. Ce billet autorise le passager à être transporté uniquement entre le point d'origine et le point de destination, et selon l'itinéraire qui y est spécifié.
- 3) Lorsque le transporteur n'a pas de confirmation fiable que le paiement a valablement été effectué ou s'il informe le passager que des renseignements complémentaires sont nécessaires, le transporteur peut demander un complément d'information au(x) passager(s) ou, quand le billet est payé par une personne autre que le passager, le transporteur peut exiger la présence du titulaire de la carte à l'aéroport à tout moment après la délivrance du billet, notamment à l'enregistrement, avant le voyage ou après le commencement du voyage. Le transporteur se réserve aussi le droit d'exiger un autre mode de paiement si le passager ne peut confirmer de manière fiable que le paiement a valablement été effectué ou fournir les renseignements complémentaires demandés.

B. Les coupons de vol sont acceptés uniquement suivant l'ordre dans lequel ils sont délivrés.

C. Les billets sont incessibles (sauf indication contraire), mais aucun titulaire ne peut tenir le transporteur responsable d'avoir accepté ou remboursé un billet présenté par une autre personne.

D. Conformité aux conditions générales de vente - Les billets sont valides pour des déplacements seulement lorsqu'ils sont utilisés conformément à l'ensemble des conditions générales de vente. Les Passes de vols sont assujetties à des conditions de vente et à des restrictions supplémentaires. Les conditions générales de vente comprennent notamment :

- 1) l'itinéraire du passager, comme il est indiqué sur le billet ou dans le dossier de réservation du passager;
- 2) toute exigence selon laquelle le passager est tenu de demeurer jusqu'à une date ou durant une période précise (p. ex., fin de semaine) à la destination indiquée sur le billet;

3) toute autre exigence liée au niveau tarifaire du billet (p. ex., l'âge dans le cas d'une réduction pour enfant).

E. Pratiques interdites

Air Canada interdit expressément les pratiques courantes suivantes :

« **Billetterie bout à bout** » - La combinaison de deux ou de plusieurs prix aller-retour bout à bout aux fins de contourner les conditions de séjour minimal.

« **Réservation en double** » - Le transporteur ne permet pas à un passager de détenir plus d'une réservation confirmée ou plus d'un billet pour les mêmes vol de départ, origine et destination à la même date de voyage.

« **Billetterie à coupons perdus** » - Le fait d'utiliser un prix aller-retour pour un aller simple.

« **Billetterie tangente** » - Le paiement d'un prix d'un point précédant l'origine du passager ou jusqu'à un point au-delà de sa destination réelle. Les clients ne doivent pas acheter un ou plusieurs billets, ou utiliser les coupons de vol de ces billets, de façon à obtenir un prix inférieur au prix applicable.

« **Points d'arrêt** » - À moins d'indication contraire dans une règle tarifaire précise, les points d'arrêt, tels qu'ils sont définis ci-dessous, sont permis. Un point d'arrêt se produit lorsqu'un passager arrive à un point intermédiaire duquel il ne doit pas partir à la date d'arrivée. S'il n'y a pas de départ par un vol de correspondance prévu à la date d'arrivée, un départ le lendemain, dans les 24 heures suivant l'arrivée, ne constitue pas un point d'arrêt.

F. Billet invalidé

1) Un billet est invalide :

- a) s'il est utilisé pour se rendre à une destination autre que celle indiquée sur le billet;
- b) si le passager omet de se conformer aux exigences de séjour applicables;
- c) si, dans le cas d'un billet obtenu par l'intermédiaire d'un programme de fidélité, le passager ne respecte pas les conditions générales du contrat du programme de fidélité;
- d) si Air Canada détermine que le billet a été acheté ou utilisé dans le but de contourner les règles tarifaires applicables.

2) Lorsqu'un billet n'est pas valide par suite de la non-conformité du passager quant aux conditions générales de vente, à la présente règle ou à la règle tarifaire applicable, ou lorsqu'un ou plusieurs billets ont été délivrés pour exercer une pratique interdite, Air Canada a le droit, à sa seule discrétion :



- a) d'annuler toute partie restante de l'itinéraire ou du billet du passager;
- b) de confisquer ou d'annuler les coupons de vol non utilisés;
- c) de refuser d'embarquer le passager ou d'enregistrer le passager ou ses bagages; ou
- d) d'exiger du passager la valeur restante raisonnable du billet, laquelle ne doit pas être inférieure à la différence entre le prix véritablement payé et le plus bas prix applicable à l'itinéraire véritable du passager.

G. Validité du billet

Dispositions générales

Un billet est valable pour le transport de l'aéroport de départ à l'aéroport de destination par le trajet figurant sur le billet et pour la classe de service pertinente, pour la période précisée ou indiquée ci-dessous. Chaque coupon de vol est accepté pour le transport à la date et à bord du vol faisant l'objet d'une réservation confirmée.

1) Période de validité

La période de validité du billet pour le transport est d'une année à compter de la date de délivrance du billet initial.

2) Prolongation de la validité

Sur demande, Air Canada prolongera la période de validité d'un billet d'Air Canada inutilisé pour un vol exploité par Air Canada ou un vol à code multiple d'Air Canada au-delà de la date d'expiration de la période de validité initiale pour un maximum de trois mois. Des frais d'administration non remboursables de 50 \$ s'appliquent. Un billet ne peut être prolongé qu'une seule fois et la prolongation doit être demandée 30 jours avant la date d'expiration de la période de validité initiale du billet. Un voyage peut se terminer plus de trois mois après la date d'expiration de la période de validité initiale, sous réserve des règles tarifaires applicables. Le voyage doit prendre fin au plus tard un an après la nouvelle date de départ.

Exception : La période de validité ne peut être prolongée pour certains billets, comme les billets papier, les billets d'un autre transporteur, les billets IT (sans tarif) et les billets au tarif en vrac, les billets Aéroplan et les billets-primés AIR MILES.

3) Dispositions relatives aux prix spéciaux

Lorsqu'un billet comprend un prix ayant une disposition relative au séjour maximal, cette disposition a préséance sur la période de validité.

H. Programme d'entreprise – changement de nom



- I. Le changement de nom est autorisé pour les billets achetés dans le cadre d'un Programme d'entreprise, sous réserve des conditions décrites ci-dessous et des règles tarifaires (le cas échéant).
- 1) Il est possible d'apporter un (1) changement de nom aux billets entièrement inutilisés délivrés dans le cadre d'un Programme d'entreprise, mais uniquement si le changement de nom est demandé par un représentant autorisé de l'entreprise ou entité qui participe au Programme d'entreprise, et qu'elle concerne des employés ou autres personnes désignées de l'entreprise ou entité.
 - 2) On ne peut changer un nom pour des vols commercialisés ou exploités par d'autres transporteurs, notamment pour les voyages avec vol à code multiple, les voyages avec correspondance interlignes, le stock de billets d'un autre transporteur, les vols d'autres transporteurs, les forfaits vacances, dont ceux de Vacances Air Canada, les billets sans tarif, les réservations de groupe ou les tarifs de base.
 - 3) Si un changement de nom concerne un billet acheté dans le cadre d'un Programme d'entreprise, les frais et taxes applicables doivent être payés au moment où le changement est apporté, conformément au tableau suivant. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer, notamment des frais de changement, s'il y a une différence tarifaire au moment du changement:

Type de tarif	Tous les types de billets
Tarif standard	125 \$ CA
Tarif économique Flex	60 \$ CA
Économique Privilège (plus bas tarif)	60 \$ CA
Classe affaires (plus bas tarif)	60 \$ CA

- (1) En demandant un changement de nom, l'entreprise ou entité qui participe au Programme d'entreprise dégage par les présentes Air Canada, ses sociétés mères, ses sociétés affiliées et ses filiales, ainsi que leurs administrateurs, dirigeants, préposés, employés et mandataires respectifs de toute réclamation, demande, responsabilité ou cause d'action pour des pertes, des dommages, des coûts ou pour quelque raison que ce soit (y compris toute réclamation, demande, responsabilité ou cause d'action pour des pertes ou des dommages non connus ou anticipés à l'heure actuelle, mais qui pourraient survenir ou être découverts ultérieurement, y compris tous les effets et toutes les conséquences de ceux-ci) pouvant découler du transfert du billet, y compris toute réclamation faite par un employé ou un ancien employé de l'entreprise ou entité

relativement à l'achat du billet, et l'entreprise ou entité dégage de toute responsabilité Air Canada, ses sociétés mères, ses sociétés affiliées et ses filiales, ainsi que leurs administrateurs, dirigeants, employés, préposés et mandataires respectifs à l'égard de ces pertes, de ces coûts ou de ces dommages.

RÈGLE 30 -TARIFS, CLASSES DE SERVICE ET SURCLASSEMENT**A. Tarifs**

Le transporteur offre différents tarifs pour chaque classe de service. En classe économique, les tarifs sont : de base, standard, Flex, confort et Latitude. En classe Économique Privilège, les tarifs sont : Économique Privilège plus bas tarif et Économique Privilège flexible. En Classe affaires, les tarifs sont : Classe affaires plus bas tarif et Classe affaires flexible. En classe Signature Air Canada, les tarifs sont : classe Signature Air Canada plus bas tarif et classe Signature Air Canada flexible. Les règles tarifaires ainsi que les conditions générales peuvent varier selon le tarif.

B. Classes de service

Certains produits et services sont offerts gratuitement selon la classe de service ou le tarif acheté, notamment l'enregistrement distinct, les divertissements à bord, l'utilisation d'écouteurs/d'un appareil, le matériel de lecture, les repas, les boissons (certaines alcoolisées), etc. Ces produits et services sont des prestations dont la disponibilité n'est pas garantie. Aucune compensation ne sera offerte en raison de leur non-disponibilité, y compris pour la non-disponibilité de divertissements à bord et de choix de repas.

1) Classe Signature Air Canada

- a)** Le service Signature Air Canada est offert aux clients qui paient un tarif classe Signature Air Canada pour le transport en cabine classe Signature Air Canada de certains vols exploités par Air Canada. La classe Signature Air comprend des fauteuils entièrement inclinables (à l'exception de l'avion 33Q) et propose plus d'espace personnel ainsi que l'accès direct au couloir à bord de certains avions d'Air Canada affectés aux vols intérieurs.
- b)** Dans la mesure où la durée des vols s'y prête, les passagers prenant place en cabine classe Signature Air Canada se voient offrir des prestations à bord telles que repas et boissons gratuits (ce qui comprend les cocktails, la bière ou le vin) et l'utilisation sans frais d'écouteurs/d'un appareil pour les divertissements audiovisuels (lorsque ce service est offert à bord).

2) Classe affaires/Économique Privilège/Premium Rouge

- a)** Le service en Classe affaires est offert aux clients qui paient un tarif Classe affaires pour le transport en cabine de Classe affaires de certains vols exploités par Air Canada et de certains vols exploités par Air Canada Express. La Classe affaires comprend des fauteuils plus spacieux et plus inclinables offrant plus d'espace pour les jambes à bord de certains avions d'Air Canada et d'Air Canada Express affectés aux vols intérieurs.



- b) Dans la mesure où la durée des vols s'y prête, les passagers prenant place en cabine de Classe affaires se voient offrir des prestations à bord telles que repas et boissons gratuits (ce qui comprend les cocktails, la bière et le vin) et l'utilisation sans frais d'écouteurs/d'un appareil pour les divertissements audiovisuels (lorsque ce service est offert à bord).
 - c) Le service Économique Privilège/Premium Rouge est offert aux passagers qui paient le prix de ce service pour le transport par certains vols exploités par Air Canada et Air Canada Rouge dotés d'une cabine Économique Privilège/Premium Rouge.
 - d) Dans la mesure où la durée des vols s'y prête, les passagers prenant place en cabine Économique Privilège/Premium Rouge se voient offrir des prestations à bord telles que repas et boissons gratuits (ce qui comprend les cocktails, la bière et le vin) et l'utilisation sans frais d'écouteurs/d'un appareil pour les divertissements audiovisuels (lorsque ce service est offert à bord).
- 3) Classe économique
- a) Le service de classe économique est offert aux passagers qui paient le prix de classe économique pour le transport dans la cabine de la classe économique des vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge.
 - b) Les passagers assis dans la section de la classe économique se voient offrir, lorsque le temps de vol le permet, des prestations à bord de certains vols, comme des repas et des boissons (y compris les cocktails, la bière et le vin, sauf pour les vols d'Air Canada Rouge) gratuitement ainsi que l'utilisation sans frais d'écouteurs pour les divertissements audiovisuels (lorsque ce service est proposé à bord; dans le cas des vols d'Air Canada Rouge, l'utilisation d'un appareil et d'écouteurs est proposée moyennant des frais). Dans le cas de certains vols, l'utilisation d'écouteurs ou d'un appareil, ainsi que divers repas, collations et boissons alcoolisées sont proposés moyennant des frais.
- C. Surclassements
- 1) Les passagers peuvent se faire proposer de placer une mise pour un surclassement ou d'acheter un surclassement pour la classe Signature Air Canada, la Classe affaires, la classe Économique Privilège ou la classe Premium Rouge comme suit :
 - a) Surclassement de dernière minute : Au moment de l'enregistrement en ligne, à une borne libre-service ou auprès d'un agent à l'enregistrement; ou



- b) Mise pour surclassement : Les passagers peuvent placer une mise ou la modifier jusqu'à 96 heures avant leur départ. Air Canada accepte ou refuse les mises au plus tard 48 heures avant le départ.
- 2) Conditions et restrictions
- a) L'offre de mise pour surclassement ou de surclassement est sous réserve des disponibilités.
- b) Les surclassements ne sont pas remboursables, sauf si, à cause d'une perturbation de vol, changement d'aéronef, ou erreur du transporteur, le passager n'a pas reçu de surclassement ou l'a payé deux fois.
- c) L'offre est restreinte à certains vols exploités par Air Canada, Air Canada Express ou Air Canada Rouge. Consulter le site Web d'Air Canada pour de plus amples renseignements sur la configuration de la cabine.
- d) L'offre ne peut s'appliquer aux réservations associées à plus d'un passager si le surclassement ne concerne pas tous les passagers.
- e) Comme il s'agit d'une offre de dernière minute, il est impossible de garantir un repas de classe Signature Air Canada, Classe affaires, Économique Privilège ou Premium Rouge.
- f) Les frais d'annulation et de modification ainsi que l'accumulation des milles-privilèges Air Canada s'applique selon l'option tarifaire initiale.
- g) Si elle est proposée, cette option doit être achetée au moment de l'offre.
- h) Une liste établissant l'ordre de priorité des demandes de surclassements peut être ajoutée à la section sur l'état des vols de l'application Air Canada. Le nom du passager dont la demande de surclassement figure sur la liste est formé des trois premières lettres du nom de famille et de l'initiale du prénom.
- i) Les clients voyageant aux prix des tarifs de base ne sont pas admissibles à un surclassement de dernière minute ni au programme Mise pour surclassement AC.
- 3) Prix
- Les prix sont déterminés en fonction de chaque segment de vol et varient selon le vol, le tarif et le marché. Les frais d'achat d'un surclassement de dernière minute pour les vols intérieurs vont de 100 \$ à 3 500 \$ et sont assujettis à toutes les taxes applicables. Ils ne

sont pas remboursables, sauf si le vol est annulé ou s'il y a substitution d'appareil et que le surclassement n'est plus possible. Aucune autre réduction n'est permise.

RÈGLE 35 - DONNÉES PERSONNELLES**A. Utilisation des renseignements personnels**

Le passager reconnaît que des renseignements personnels doivent être fournis pour faire une réservation pour un transport, obtenir des services connexes et être joint, au besoin, relativement à la réservation pour un vol. Le passager reconnaît aussi que ces renseignements doivent être mis à la disposition d'organismes gouvernementaux au besoin. À ces fins, le passager autorise le transporteur à conserver ces données et à les transmettre à des tiers au besoin, dans quelque pays que ce soit, sous réserve de sa politique sur la protection des renseignements personnels.

RÈGLE 40 - PASSAGERS AYANT UN HANDICAP

Cette règle s'applique aux vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge.

A. Définitions

« **Ambulateur** » : Personne qui peut se déplacer à l'intérieur d'un avion sans aide.

« **Chien de soutien émotionnel** » : un chien qui apporte du réconfort à une personne ayant un handicap lié à la santé mentale figurant dans le Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux.

« **Autonome** » : Personne qui est indépendante, autonome et apte à subvenir à tous ses besoins physiques durant le vol, et qui ne nécessite aucun soin spécial ou inhabituel au-delà des services qui sont offerts au grand public, mis à part l'aide pour l'embarquement ou le débarquement. Air Canada accepte l'évaluation d'un passager ayant un handicap quant à son autonomie.

« **Animal d'assistance** » : Animal qui a reçu un dressage individualisé d'un organisme spécialisé ou d'une personne spécialisée dans le dressage des animaux d'assistance pour accomplir une tâche visant à répondre aux besoins liés au handicap d'une personne handicapée.

« **Personne de soutien** » : Personne âgée d'au moins 16 ans, physiquement apte à aider une personne ayant un handicap à atteindre une sortie en cas d'urgence, et qui répond aux besoins personnels de ce passager durant le vol, le cas échéant.

B. Acceptation des personnes ayant un handicap

- 1) Le transporteur accepte de transporter toute personne dont l'état mental ou physique est tel qu'il la rend inapte à prendre soin d'elle-même sans aide, aux conditions suivantes :
 - a) la personne voyage avec une personne de soutien qui en sera responsable en cours de route;
 - b) avec l'aide de cette personne de soutien, la personne ne nécessite aucune attention ou assistance déraisonnable de la part des employés du transporteur au-delà de ce qui est normalement fourni par ceux-ci.
- 2) L'accompagnateur doit veiller sur le passager non autonome en tout temps.
- 3) Le transporteur doit limiter le nombre de passagers non autonomes selon le type d'avion, le degré d'autonomie et la présence d'une personne de soutien. Communiquer avec le transporteur pour plus de précisions. Les limites peuvent être modifiées par le transporteur dans le cas d'athlètes ayant un handicap se rendant à un événement sportif.



- 4) Certificat médical
 - a) Air Canada se réserve le droit d'exiger l'agrément de ses propres autorités médicales si le voyage comporte un risque ou un danger inhabituel pour le passager ou pour les autres passagers (y compris les enfants à naître, dans le cas de passagères enceintes).
- 5) Personne de soutien
 - a) Le client qui a besoin d'une personne de soutien doit être âgé de 8 ans ou plus.
 - b) La même personne ne peut servir à la fois de personne de soutien ou d'accompagnateur - Sécurité pour un enfant de moins de 8 ans et auprès d'un client pour qui une personne de soutien ou un accompagnateur - Sécurité est une nécessité.
 - c) La personne de soutien ou l'accompagnateur - Sécurité doit voyager dans la même cabine que le passager ayant besoin de ladite personne de soutien ou dudit accompagnateur - Sécurité. Dans la cabine de la classe économique, Économique Privilège ou Premium Rouge, la personne de soutien ou l'accompagnateur - Sécurité doit occuper le siège adjacent ou celui de l'autre côté du couloir. Dans la cabine classe Signature Air Canada/Classe affaires, la personne de soutien ou l'accompagnateur - Sécurité doit occuper le siège le plus près.
 - d) Le transporteur peut valider quelle assistance est nécessaire de la part de la personne de soutien et si le passager a besoin d'une assistance de la part des employés du transporteur autre que celle qui est habituellement fournie par les employés du transporteur.
- 6) Allergies graves
 - a) Allergies graves autres qu'une allergie aux chats ou aux chiens

À bord des vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge, une zone tampon sera établie pour les passagers qui présentent une allergie grave afin d'éviter les risques d'exposition. Les passagers occupant la zone tampon seront avisés avant le départ de ne pas consommer ou d'utiliser de produits contenant l'allergène en question, dans la mesure du possible, en respectant les droits des autres passagers, et sous réserve du paragraphe d) ci-dessous, et il ne leur sera pas proposé d'aliments du Bistro Air Canada connus pour contenir l'allergène en question. L'importance de la zone tampon dépend du type d'appareil, de la cabine et de sa configuration.
 - b) Allergie grave aux chats ou aux chiens



À bord des vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge, une zone tampon sera établie pour les passagers qui présentent une allergie grave aux chats ou aux chiens afin d'éviter les risques d'exposition. L'importance de la zone tampon dépend du type d'appareil, de la cabine et de sa configuration.

c) Préavis et autorisation médicale

Les passagers qui ont besoin d'une zone tampon peuvent être tenus de fournir un préavis de 48 heures et d'obtenir une autorisation médicale préalable.

d) Responsabilité

Air Canada ne peut pas garantir que les repas, les collations ou l'environnement sont exempts d'allergènes. Il incombe aux passagers atteints d'une allergie grave de prendre des précautions supplémentaires, comme emballer leurs propres collations, utiliser du désinfectant pour les mains, apporter des lingettes pour nettoyer les surfaces environnantes et transporter un auto-injecteur d'épinéphrine ou un inhalateur-doseur.

C. Placement des passagers et restrictions

- 1) Les passagers ayant un handicap exigeant une place particulière pour un voyage à bord d'un vol exploité par Air Canada, Air Canada Express ou Air Canada Rouge et qui n'ont pas procédé à la présélection de leurs places au moment de la réservation doivent communiquer avec un centre de réservations d'Air Canada au moins 24 heures avant le départ.
- 2) Les passagers ayant un handicap exigeant une place particulière à bord d'un vol commercialisé sous le code d'Air Canada et exploité par un autre transporteur doivent communiquer soit avec un centre de réservations d'Air Canada, soit directement avec le transporteur exploitant.
- 3) Les passagers ayant un handicap ne peuvent pas occuper de sièges dans les rangées désignées comme rangées issues de secours, y compris les issues d'ailes.
- 4) Place supplémentaire gratuite
 - a) Air Canada offrira une ou plusieurs places à bord des vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge lorsque le type d'avion et la configuration de cabine le permettent, aux personnes :
 - i. qui ont un handicap et nécessitent, en vertu de la présente règle, une personne de soutien;
 - ii. qui ont un handicap en raison de leur obésité et qui, par conséquent, nécessitent une place additionnelle;



iii. qui ont un handicap faisant en sorte qu'une seule place ne suffit pas.

Nota : La présélection des places n'est pas permise; les places seront attribuées manuellement.

- b) Lorsqu'une place supplémentaire est requise pour un passager qui a un handicap et qui doit voyager avec une personne de soutien, ce passager peut acheter une place en Classe affaires, sauf à bord d'appareils qui disposent de fauteuils-lits. La personne de soutien doit voyager dans la cabine où prend place le passager qui a un handicap.
- c) Lorsqu'une place supplémentaire est nécessaire, en vertu des sous-paragraphes a) ii et a) iii ci-dessus, les places supplémentaires de la Classe affaires ne sont pas disponibles, de même qu'on ne peut offrir de place supplémentaire à bord d'appareils de Beechcraft, d'appareils régionaux ou d'appareils d'Embraer lorsque plus d'une place supplémentaire est nécessaire.
- d) Les passagers sont tenus de donner un préavis de 48 heures et peuvent être tenus de fournir un certificat médical ou une autre validation de l'assistance requise de la part de la personne de soutien ou du besoin d'une place supplémentaire.
- e) Lorsque des places supplémentaires sont requises conformément au sous-alinéa a) ii) ci-dessus et qu'aucune autre invalidité n'existe, l'autorisation médicale, une fois obtenue, est valide pour une période de deux ans, et peut être renouvelée si aucune autre invalidité n'est présente. Le passager doit informer Air Canada de tout changement important relatif aux renseignements qu'il a fournis dans le cadre du processus d'autorisation médicale. Air Canada se réserve le droit de réexaminer l'autorisation médicale avant la fin de sa période de validité de 2 ans à sa discrétion.

D. Réservations, préavis et enregistrement à l'avance

- 1) Les réservations doivent être faites au moins 48 heures avant le départ, en informant le transporteur de la nature du handicap et de l'assistance requise. Le transporteur déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins des passagers qui n'auront pas fait une réservation 48 heures à l'avance.
- 2) Dans les cas ci-après, le passager doit donner un préavis de 48 heures concernant son intention de voyager et il doit se présenter une heure avant l'heure normale d'enregistrement :
 - a) Le passager a besoin d'oxygène thérapeutique (p. ex., Medipak) ou d'un appareil à pression positive continue (CPAP) ou il doit utiliser un concentrateur d'oxygène



individuel. Voir [RÈGLE 45 - SERVICE D'OXYGÈNE ET CONCENTRATEUR D'OXYGÈNE INDIVIDUEL](#) pour les exigences supplémentaires.

- b) Le passager emporte un fauteuil roulant électrique et voyage à bord d'un appareil Dash 8, Q400, CRJ ou de Beechcraft.
 - c) Le passager voyage avec un chien en cabine reconnu comme un chien d'assistance pour le soutien affectif. Voir la [RÈGLE 55 - ANIMAUX ET ANIMAUX DE COMPAGNIE](#)) pour connaître les autres exigences.
 - d) Le passager présente un grave handicap à la fois visuel et auditif.
 - e) Le passager a besoin qu'Air Canada lui fournisse un emballage pour matières dangereuses dans lequel sera placée la batterie qui alimente son appareil fonctionnel (p. ex., un fauteuil roulant).
 - f) Le passager fait partie d'un groupe d'au moins 10 personnes qui répondent aux critères d'admissibilité des personnes ayant un handicap.
- E. Prix et frais applicables aux personnes ayant un handicap et requérant l'aide d'une personne de soutien
- 1) La personne de soutien approuvée qui accompagne un passager ayant un handicap ne paiera aucun prix (lorsqu'elle accompagne un passager payant), mais elle devra payer les taxes, frais et droits applicables, sauf les frais d'amélioration aéroportuaire lorsqu'elle voyage au départ de Gander, Terre-Neuve-et-Labrador.
 - 2) Les passagers ayant un handicap peuvent se prévaloir de tout type de prix offert, sous réserve de la règle applicable pour le type de prix utilisé.
 - 3) Suppression des frais de modification du nom de la personne de soutien : Air Canada accepte de modifier le nom de la personne de soutien sans frais. Air Canada recommande de demander la modification du nom plus de 48 heures à l'avance et fera de son mieux pour satisfaire les demandes de modification présentées à moindre préavis, à condition que ce changement soit effectué au moins 24 heures avant le départ.
- F. Acceptation des aides à la mobilité
- 1) À bord des vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge, en plus de la franchise de bagages normale prévue à la [RÈGLE 60 - BAGAGES](#), le transporteur accepte les articles suivants, qui doivent être placés dans la soute à bagages, s'ils sont nécessaires pour la mobilité ou le bien-être d'une personne :

- a) les fauteuils roulants manuels et électriques, les triporteurs et quadriporteurs, les déambulateurs ainsi que d'autres aides à la mobilité sont transportés en priorité, sous réserve des restrictions suivantes relatives à leur taille :

TYPE D'APPAREIL	LARGEUR	HAUTEUR
BEH	1,29 m (51 po)	1,33 m (52 po)
CRA	0,96 m (38 po)	0,81 m (32 po)
CRJ	1,07 m (42 po)	0,81 m (32 po)
DASH 8	1,24 m (49 po)	1,50 m (59 po)
737 (7M8)	1,22 m (48 po)	0,89 m (35 po)
A220	1,18 m (46,4 po)	0,84 m (33 po)
E75/E90	1,10 m (43,3 po)	0,90 m (35,4 po)
A319/ A320/ A321	1,81 m (71,5 po)	1,19 m (46,9 po)
767	3,40 m (134 po)	1,75 m (89 po)
788/789	2,69 m (106 po)	1,70 m (67 po)
A330	2,44 m (96 po)	1,70 m (67 po)
777	2,58 m (101,9 po)	1,70 m (67 po)

- b) Le passager peut garder son fauteuil roulant pliable, son déambulateur, ses béquilles, ses cannes, son appareil orthopédique et ses appareils de communication, pourvu qu'ils puissent être rangés en toute sécurité, et le transporteur doit faire un effort raisonnable pour accommoder cette personne.
- c) Le transporteur accepte sans frais les aides à la mobilité munies de batteries versables ou non versables de la manière suivante :
- i. L'aide à la mobilité doit pouvoir passer par l'embrasure de la porte de soute et être arrimée dans la soute en position verticale, y compris pour les correspondances réseau.

- ii. S'il faut procéder à un démontage pour que l'aide à la mobilité puisse être transportée en soute, le passager doit apporter les directives de démontage.
 - iii. Pour sa part, le transporteur fournit l'assistance requise pour démonter et emballer l'aide, puis pour la déballer et la remonter et fait en sorte de la rendre rapidement au passager à son arrivée à destination, le tout sans frais.
 - iv. Les bornes de batterie doivent être isolées pour éviter un court-circuit accidentel (en utilisant, par exemple, un contenant pour batterie). Il n'est pas nécessaire de débrancher la batterie ni de la retirer, toutefois elle doit être solidement fixée à l'aide à la mobilité. Consulter le site Web d'Air Canada, à la page Fauteuils roulants et aides à la mobilité, pour de plus amples renseignements.
- 2) L'équipement médical à batterie ou à pile est accepté¹, sauf dans le cas d'une batterie au plomb-acide versable. Les batteries externes et de rechange doivent être protégées de manière à empêcher tout court-circuit et sont acceptables à titre de bagages de cabine seulement.

G. Animaux d'assistance et chiens de soutien émotionnel

Voir la [RÈGLE 55 – ANIMAUX ET ANIMAUX DE COMPAGNIE](#).

H. Embarquement prioritaire

À bord des vols exploités par Air Canada, Air Canada Rouge et Air Canada Express, les clients handicapés peuvent monter à bord de l'avion en priorité, sur demande, sauf s'ils arrivent dans la zone d'embarquement après la fin de l'embarquement prioritaire et que cela générerait l'embarquement des autres passagers.

I. Accessibilité des divertissements à bord

Sur demande, Air Canada aidera les passagers à utiliser le système de divertissements à bord accessible si celui-ci est offert à bord de l'appareil affecté au vol. Dans le cas de certains avions moins récents, les clients peuvent demander un appareil électronique portatif. Pour ce faire, ils doivent communiquer avec les Réservations d'Air Canada au moins 48 heures d'avance. L'appareil affecté au vol peut faire l'objet d'une substitution en tout temps et le système de divertissements à bord accessible n'est disponible que sur les appareils construits après le 13 mai 2009.

J. Conservation des documents

¹ L'équipement médical à batterie ou à pile doit être arrimé pour le décollage et l'atterrissage.

Air Canada proposera de conserver au moins trois ans une copie électronique de tout document ou renseignement personnel sur l'état de santé dans ses dossier.

Dans le cas d'un état de santé pouvant évoluer ou se détériorer avec le temps, il est possible qu'Air Canada ait à demander de la documentation nouvelle ou mise à jour pour assurer un transport en toute sécurité.

K. Refus de transport

Le transporteur n'engage aucunement sa responsabilité relativement à son refus de transporter un passager ou à sa décision de le faire descendre, aux termes des paragraphes qui constituent la présente RÈGLE ou de la [RÈGLE 75 - REFUS DE TRANSPORT](#).

Au moment du refus, Air Canada informera le passager des raisons du refus et, au plus tard 10 jours après le jour du refus, lui fournira un avis écrit exposant les raisons du refus.

Si Air Canada refuse de transporter l'aide à la mobilité d'un passager parce qu'elle ne répond pas aux exigences de la section F(1)(c), Air Canada informera le client de tout autre transport qu'Air Canada offre pour la même destination et à bord duquel l'aide à la mobilité sera acceptée pour le transport, et lui offrira de réserver cet autre transport au tarif le plus bas.

À la demande du passager, un remboursement sera effectué conformément à [RÈGLE 100 - REMBOURSEMENTS](#), sous réserve de la règle tarifaire applicable.

RÈGLE 45 - SERVICE D'OXYGÈNE ET CONCENTRATEUR D'OXYGÈNE INDIVIDUEL

Cette règle s'applique aux vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge.

A. Oxygène personnel

Les passagers ne peuvent pas apporter leur propre oxygène à bord, à l'exception des bouteilles d'oxygène sec de taille D inférieure à 55,9 cm (22 pouces), qui peuvent être acceptées. L'oxygène liquide est interdit à bord de tous les appareils.

B. Service d'oxygène supplémentaire

Air Canada fournit un service d'oxygène supplémentaire à bord de tous les vols de son réseau, sous réserve des conditions suivantes :

- 1) Les passagers sont tenus d'informer Air Canada au moins 48 heures à l'avance qu'un service d'oxygène supplémentaire est requis. Le transporteur déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins des passagers qui omettent de fournir le préavis nécessaire. Il incombe aux passagers de prendre les mesures nécessaires pour obtenir le service d'oxygène auprès des autres transporteurs concernés par leur itinéraire, s'il y a lieu.
- 2) Les passagers doivent obtenir une autorisation médicale d'Air Canada quant à leur capacité de voyager et pour déterminer le taux du débit d'oxygène qui doit être maintenu.

- 3) Frais

Les frais du service d'oxygène sont indiqués ci-dessous. Ces frais ne peuvent faire l'objet d'aucune réduction et ne sont pas remboursables en cas d'annulation dans les 72 heures qui précèdent le départ. Les modifications effectuées moins de 72 heures avant le départ peuvent être assujetties à des frais supplémentaires.

Dans le cas des itinéraires intérieurs, les frais du service d'oxygène sont de 17 \$ par segment.

- 4) Les passagers doivent être en mesure d'utiliser l'équipement d'Air Canada (p. ex., les canules nasales). Aucun autre dispositif n'est accepté à bord.
- 5) Lorsque l'oxygène est également requis au sol (à l'embarquement, en correspondance et à l'arrivée), il incombe au passager de prendre les dispositions de façon distincte.

C. Concentrateur d'oxygène individuel



Les passagers sont autorisés à transporter à bord et à utiliser un concentrateur d'oxygène individuel approuvé, sous réserve des conditions suivantes :

- 1) Au moins 48 heures avant le départ, le passager doit informer le transporteur de son intention d'utiliser un concentrateur d'oxygène individuel durant le vol. Le transporteur déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins des passagers qui omettent d'informer le transporteur, dans les délais prescrits, de leur intention d'utiliser un concentrateur d'oxygène individuel.
- 2) Les passagers doivent obtenir une autorisation médicale d'Air Canada quant à leur capacité de voyager et pour déterminer le taux du débit d'oxygène qui doit être maintenu.
- 3) Le modèle du concentrateur d'oxygène individuel doit être approuvé par Air Canada, et ne doit pas contenir de matière huileuse ou graisseuse. Des restrictions s'appliquent à certains types de concentrateurs d'oxygène individuels qui ne peuvent être rangés en toute sécurité pendant le vol.
- 4) Les passagers doivent apporter un nombre suffisant de piles supplémentaires, précisé par le transporteur, lesquelles doivent être placées dans les bagages de cabine. Les piles ne sont pas acceptées à titre de bagages enregistrés. Les piles doivent être emballées de façon à être protégées des courts-circuits et des dommages physiques, et être placées à l'abri des objets de métal, comme les clés ou les pièces de monnaie. Les passagers doivent apporter suffisamment de piles pour garantir l'utilisation de leur concentrateur d'oxygène individuel pour la durée totale du trajet, y compris pendant la correspondance et l'enregistrement, ou en cas d'imprévu afin d'avoir une marge de manœuvre. Il n'est pas permis d'utiliser l'alimentation électrique de l'avion pour mettre sous tension ou faire fonctionner le concentrateur d'oxygène individuel, ni pour recharger les piles pendant le vol. Il n'est pas toujours possible de recharger la pile pendant la correspondance.
- 5) Les concentrateurs d'oxygène individuels et les piles supplémentaires sont acceptés sans frais, en plus de la franchise de bagages de cabine normale, pourvu qu'ils soient rangés en toute sécurité sous un siège. Aucune couverture, aucun manteau ni aucun bagage de cabine ne doit se trouver à proximité du dispositif.
- 6) L'enregistrement en ligne ou à la borne libre-service n'est pas autorisé. L'enregistrement doit être effectué auprès d'un agent de l'aéroport à tout poste d'enregistrement.

RÈGLE 50 - ENFANTS ACCOMPAGNÉS ET NON ACCOMPAGNÉS ET BÉBÉS

Cette règle s'applique aux vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge.



Aux fins de la présente règle, on entend par « enfant » une personne qui n'a pas franchi le cap de son 18^e anniversaire de naissance à la date de début du voyage.

A. Enfants voyageant avec un autre passager

- 1) Les enfants de moins de huit ans ne peuvent voyager que s'ils sont accompagnés d'un passager âgé d'au moins 16 ans assis à proximité d'eux dans la même cabine
- 2) Les enfants âgés de 8 à 11 ans ne peuvent voyager que s'ils sont accompagnés d'un passager âgé d'au moins 16 ans assis à proximité d'eux dans la même cabine ou s'ils se prévalent du service pour enfants non accompagnés dont il est question dans la section C) ci-dessous intitulée *Service pour enfants non accompagnés*.
- 3) Les bébés (moins de deux ans) doivent être accompagnés d'un passager âgé d'au moins 16 ans. Ils peuvent voyager sur les genoux du passager qui les accompagne ou sur un siège adjacent à celui-ci, conformément à la section D) ci-dessous intitulée *Dispositifs de retenue pour enfants*. Un seul bébé est accepté par passager accompagnateur. Les bébés voyageant en classe Signature Air Canada doivent être tenus sur les genoux et ne peuvent être assis seuls dans une loge.
- 4) Les mineurs doivent être âgés de 8 ans ou plus pour bénéficier de la politique de la personne de soutien. [Voir RÈGLE 40 – PASSAGERS AYANT UN HANDICAP.](#)

B. Enfants non accompagnés : attribution de places gratuites aux enfants de moins de 14 ans

- 1) Les enfants de moins de 14 ans se verront attribuer gratuitement une place familiale de façon à être assis à proximité d'un de leurs parents, d'un gardien ou d'un tuteur qui les accompagne, comme suit :
 - a) Dans le cas d'un enfant âgé d'au plus 4 ans, une place adjacente à celle du parent, gardien ou tuteur;
 - b) Dans le cas d'un enfant âgé de 5 à 11 ans, une place qui se trouve dans la même rangée que celle du parent, gardien ou tuteur et qui n'en est séparée que par un seul siège;
 - c) Dans le cas d'un enfant âgé de 12 ou 13 ans, une place qui se trouve dans une rangée séparée de celle du parent, gardien ou tuteur par une seule rangée.
- 2) Afin de s'assurer que des dispositions appropriées sont prises pour asseoir les enfants de moins de 14 ans, les passagers doivent :
 - a) Si la réservation est faite en ligne auprès d'Air Canada, indiquer le groupe d'âge ou la date de naissance de tout enfant âgé de moins de 14 ans;
 - b) Si la réservation est faite par l'entremise des Réservations d'Air Canada, informer Air Canada qu'ils voyagent avec des enfants de moins de 14 ans.

- 3) **Exception** : Pour des questions de sécurité reliées à la longueur des masques à oxygène et compte tenu de la configuration des loges, les passagers voyageant en classe Signature Air Canada doivent communiquer avec les Réservations d'Air Canada afin de prendre des dispositions appropriées pour asseoir des enfants âgés de 2 à 14 ans.
- 4) Des frais pourraient s'appliquer si les passagers décident de choisir d'autres places que celles attribuées gratuitement par Air Canada.

C. Enfants non accompagnés

- 1) Les enfants non accompagnés qui sont assis dans la même cabine qu'un autre passager âgé de 16 ans ou plus ne sont acceptés à bord que s'ils ont entre 12 et 17 ans au moment du voyage.
- 2) Les enfants âgés de 8 à 11 ans peuvent voyager non accompagnés que si le *service pour enfants non accompagnés* est acheté. Voir les conditions et les restrictions ci-dessous.
- 3) Le *service pour enfants non accompagnés* est disponible, mais facultatif pour les passagers âgés de 12 à 17 ans.

D. Dispositifs de retenue pour enfants

- 1) Un bébé occupant un siège doit être installé dans un dispositif approuvé de retenue pour enfants. L'utilisation d'un dispositif approuvé de retenue pour enfants est facultative dans le cas des enfants âgés de deux ans et plus, mais elle est recommandée jusqu'à huit ans.
- 2) **Exception** : Nonobstant ce qui précède, les dispositifs de retenue pour enfants sont interdits en tout temps dans les loges de la cabine classe Signature Air Canada et les bébés doivent être tenus sur les genoux.

E. Tarifs pour bébés et enfants

- 1) Le tarif intérieur applicable aux bébés et aux enfants qui occupent un siège est le tarif publié.
- 2) Dans le cas des bébés tenus sur les genoux qui n'occupent pas de place, aucun tarif ne s'applique. Des taxes, droits et redevances peuvent s'appliquer.

F. Conditions d'application du service pour enfant non accompagné et des frais d'administration

- 1) Le service pour enfants non accompagnés est disponible uniquement pour le transport par des vols sans escale exploités par Air Canada, Air Canada Rouge et Air Canada Express, et il n'est pas offert pour des itinéraires avec correspondance, à code multiple ou multitransons.



- 2) Les frais d'administration applicables au service pour enfants non accompagnés varient entre 100 \$ et 118 \$ (CA ou US) par enfant et par segment de vol. Ces frais incluent les taxes (minimum de 0 % et maximum de 18 %), qui dépendent de l'itinéraire. Les frais ne sont pas remboursables.
- 3) L'enregistrement en vue du service pour enfants non accompagnés doit être fait au moins 24 heures avant le départ.
- 4) À l'aéroport de départ, un parent ou adulte responsable doit demeurer avec l'enfant jusqu'à ce que le transporteur prenne la responsabilité et doit rester à l'aéroport jusqu'à ce que l'avion ait décollé en cas de Perturbation d'horaire ou de refus d'embarquement. Le parent ou l'adulte responsable doit fournir une preuve satisfaisante que l'enfant sera accueilli à son débarquement à destination par un autre parent ou un adulte responsable, lequel doit présenter une pièce d'identité avec photo pour confirmer son identité à l'aéroport d'arrivée.
- 5) Le transporteur assure la supervision de l'enfant dès le moment où l'embarquement est annoncé ou au moment de l'enregistrement, selon le cas, jusqu'à ce qu'un parent ou un adulte responsable vienne accueillir l'enfant en présentant une pièce d'identité avec photo.
Exception : Le transporteur n'assure aucune supervision de cabine à bord d'un appareil Beech, étant donné qu'il n'y a aucun agent de bord dans ce type d'appareil.
- 6) Problèmes médicaux : Les enfants ayant des troubles médicaux (handicaps ou allergies graves) peuvent être acceptés aux fins de transport à titre d'enfant non accompagné, sous réserve de l'autorisation médicale de la part d'un médecin d'Air Canada. Voir la [RÈGLE 40 - PASSAGERS AYANT UN HANDICAP](#). Un enfant ayant une allergie grave peut ne pas être accepté aux fins de transport à titre d'enfant non accompagné.

G. Limites de responsabilités du transporteur

Sauf pour le service fourni expressément à un enfant non accompagné et visé par la présente règle, le transporteur n'assume aucune responsabilité financière ou de tutelle pour les enfants non accompagnés, si ce n'est celles applicables aux passagers adultes.

RÈGLE 55 - ANIMAUX ET ANIMAUX DE COMPAGNIE

Cette règle s'applique aux vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge.

Le transport des animaux est assujéti aux conditions énoncées dans la présente règle.

Les passagers doivent communiquer avec Air Canada ou accéder à son site Web pour connaître les recommandations sur la préparation de l'animal pour le voyage.

A. Conditions générales d'acceptation

- 1) Air Canada n'accepte de transporter que les chats et les chiens domestiques à bord des vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge. Les frais énumérés dans la présente règle s'appliquent.
- 2) Des dispositions préalables doivent être prises avec Air Canada. L'animal doit être inscrit dans les 24 heures suivant la réservation afin d'éviter les frais de modification ou d'annulation de vol si Air Canada n'est pas en mesure d'accueillir l'animal à bord du vol pour lequel une réservation a été faite.
- 3) L'animal doit être inoffensif et inodore.
- 4) L'animal doit être placé dans une cage ou un conteneur assujéti à l'inspection et à l'approbation du transporteur avant l'acceptation.
- 5) Les conteneurs doivent être étanches et ventilés sur au moins trois côtés. Ils ne doivent pas être couverts de treillis, cependant les orifices de ventilation dans le toit sont acceptés. L'animal doit pouvoir se tenir debout, se tourner et se coucher confortablement, conformément à la Réglementation du transport des animaux vivants de l'IATA. Il faut fournir un bol vide dans lequel on peut donner de l'eau à l'animal si les circonstances le permettent. Aucune partie de l'animal ne doit dépasser du conteneur. Les contenants en treillis métallique ou en treillis soudé (comme les cages en métal) ne sont pas acceptés.

Les tiges de verrouillage doivent dépasser du cadre d'au moins 1,6 cm (5,8 po). Le conteneur ne doit pas être verrouillé au cas où le personnel du transporteur devrait avoir accès à l'animal en situation d'urgence, toutefois des attaches de câble sont exigées pour le transport. Des restrictions supplémentaires s'appliquent aux conteneurs selon que l'animal est transporté dans la cabine ou dans la soute.

- 6) Les animaux sont transportés dans la cabine ou la soute.
- 7) Le passager doit prendre toutes les dispositions nécessaires et assume l'entière responsabilité du respect de la législation et de la réglementation douanière ou gouvernementale autre, ainsi que des exigences ou restrictions imposées par la province ou le territoire à destination duquel l'animal est transporté, notamment l'obligation de fournir des certificats de santé et de vaccination valides, délivrés par un vétérinaire



autorisé au plus tard 30 jours avant la date du voyage. L'animal peut être mis en quarantaine à l'arrivée. Air Canada se dégage de toute responsabilité dans le cas où l'animal est mis en quarantaine ou qu'il se voit refuser l'entrée dans le pays, la province, l'État ou le territoire de transit ou de destination. Visiter le site Web d'Air Canada afin d'obtenir des détails sur les restrictions pour certains pays.

- 8) Les animaux doivent être âgés d'au moins dix semaines et être complètement sevrés.

Exception : Les chiots et chatons dont l'âge se situe entre 8 et 10 semaines ne sont autorisés au transport que si la réservation est faite par une entreprise ou un expéditeur approuvés par l'International Pet and Animal Transportation Association (IPATA).

- 9) Les passagers qui voyagent avec un animal doivent s'enregistrer au plus tard deux heures et au plus tôt trois heures avant le départ parce que l'enregistrement doit être effectué auprès d'un agent. L'enregistrement ne peut être effectué en ligne ni aux bornes d'enregistrement libre-service à l'aéroport.

B. Animaux en cabine – Exigences et restrictions supplémentaires

Air Canada n'accepte de transporter en cabine que les chats et les petits chiens domestiques qui ne requièrent aucune attention durant le vol (à l'exception des animaux d'assistance), sous réserve des exigences supplémentaires suivantes.

- 1) Le nombre d'animaux permis est limité selon le type de cabine et d'appareil.
- 2) Le transport d'animaux est limité à un animal par conteneur et à un conteneur par passager. Le conteneur remplace l'article standard permis dans la franchise de bagages de cabine.
- 3) Le conteneur doit être placé sous le siège situé directement devant le passager au décollage et à l'atterrissage. L'animal doit demeurer dans le conteneur une fois à bord de l'appareil, et ce, en tout temps depuis l'embarquement jusqu'au débarquement.
- 4) Les passagers voyageant avec des animaux ne sont pas autorisés à occuper un siège dans une rangée près d'une cloison ou une rangée immédiatement derrière celle-ci ni près d'une issue de secours.
- 5) Les limites de dimension des conteneurs rigides et souples doivent être respectées et peuvent varier en fonction du type d'appareil. Pour plus de détails, consulter le site Web d'Air Canada.
- 6) Air Canada n'accepte pas un animal qui est sous la garde d'un enfant non accompagné.
- 7) Le transporteur se réserve le droit de refuser de transporter des animaux étant donné que le nombre d'animaux en cabine est limité pour chaque vol selon le type d'appareil et la configuration de cabine, ou en tout temps si une personne atteinte d'une allergie grave aux animaux voyage à bord du même appareil.
- 8) Avant ou après l'embarquement, Air Canada pourrait demander au passager de changer de siège afin de satisfaire des clients souffrant d'allergies.



C. Animaux en soute – Exigences et restrictions supplémentaires

Air Canada n'accepte de transporter en soute que les chats et les chiens domestiques, sauf à certaines dates et à bord de certains appareils, sous réserve des exigences supplémentaires suivantes :

- 1) Un embargo annuel est imposé sur le transport des animaux vivants dans la soute durant certaines périodes, et des embargos supplémentaires sont imposés durant d'autres périodes pour certaines destinations. Pour le détail, consulter le site Web d'Air Canada.
- 2) Les dimensions maximales des cages acceptées à bord des appareils CRJ, CRA, d'Embraer et de Beechcraft sont celles de la cage de taille intermédiaire (32 x 22,5 x 24 po ou 80 x 57 x 61 cm).
- 3) Il n'est pas recommandé de transporter des animaux à bord d'appareils A319, A320 et A321 du 1^{er} novembre au 31 mars en raison du chauffage restreint dans la soute. Du 1^{er} novembre au 31 mars et à tout autre moment quand la température est de 0 °C (32 °F), les animaux ne sont pas acceptés à bord des appareils CRJ, CRA, d'Embraer et de Beechcraft.
- 4) Il est parfois impossible de transporter des animaux lorsque la température estivale dépasse les 29,5 °C (85 °F), car les avions ne sont pas tous dotés d'une soute à bagages ventilée et à température contrôlée.
- 5) Les frais pour bagages supplémentaires, hors format ou de poids excédentaire ne s'appliquent pas. Les frais pour un premier ou un deuxième bagage ne s'appliquent pas; l'animal ne fait pas partie de la franchise de bagages enregistrés.
- 6) Il est possible de transporter dans la même cage un maximum de deux animaux de même espèce, comme deux chiens ou deux chats de taille comparable, jusqu'à 14 kg chacun, qui sont habitués à la cohabitation.
- 7) La limite maximale de poids est de 45 kg (100 lb), comprenant l'animal et la cage.
- 8) Les dimensions maximales ne doivent pas dépasser 292 cm (115 po) en dimensions linéaires (longueur plus largeur plus hauteur). Les dimensions de la cage ainsi que le poids et la race de l'animal de compagnie doivent être fournis au moment de la réservation.
- 9) Les animaux ne sont pas acceptés plus de quatre heures avant l'heure prévue du départ (six heures avec des dispositions préalables).
- 10) Certaines races ne doivent pas être transportées dans la soute en raison des risques accrus de coup de chaleur et de problèmes respiratoires lorsque ces animaux sont exposés à des chaleurs extrêmes ou à des situations stressantes. Les clients doivent consulter leur vétérinaire avant le voyage. Pour le détail, consulter le site Web d'Air Canada.



- 11) Les animaux utilisés à des fins commerciales, comme ceux destinés à la vente, à des courses d'attelages, peuvent nécessiter des documents particuliers pour la valeur déclarée, les assurances et la responsabilité.
- 12) L'envoi de femelles en période de chaleurs (œstrus) n'est pas recommandé.
- 13) La cage doit contenir des couvertures absorbantes, pour des raisons sanitaires. Les journaux ne sont pas recommandés parce que l'encre peut être toxique pour les animaux.
- 14) Les cages sur roulettes ne sont acceptées que si les roulettes sont enlevées.
- 15) Les chiens de la catégorie des races puissantes et agressives (et les chiens croisés issus de ces races) âgés d'au moins 6 mois seront acceptés uniquement dans une cage renforcée conforme aux exigences de la règle CR 82 de l'IATA concernant les conteneurs. Les clients doivent communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour plus de renseignements.
- 16) Les chiens de races brachycéphales (à nez camus) (et les chiens croisés issus de ces races) sont soumis à restrictions par Air Canada et doivent être offerts au transport par l'intermédiaire d'une entreprise enregistrée approuvée par l'International Pet and Animal Transportation Association (IPATA). Les clients doivent communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour plus de renseignements.
- 17) Les races de chiens suivantes (et les chiens croisés issus de ces races) sont soumis à un embargo par Air Canada : chien-loup, carlin (pug), bulldog, pékinois.
- 18) Air Canada n'accepte pas les envois de chats, de chiens ou de primates non humains destinés à la recherche ou à des expériences.
- 19) Air Canada n'accepte aucun chien ou chat d'au moins 6 mois d'un poids inférieur à 3 kilogrammes.

D. Frais

- 1) Frais de transport des animaux en soute

Le transport de l'animal et de son conteneur est assujéti à des frais entièrement remboursables de 105 \$ l'aller simple.

- 2) Frais de transport des animaux en cabine

Le transport de l'animal et de son conteneur est assujéti à des frais entièrement remboursables de 50 \$ l'aller simple.

E. Animaux d'assistance

- 1) Air Canada accepte de transporter sans frais un animal d'assistance accompagné par passager à bord des vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge qui relèvent des catégories suivantes :



- a) Chien de recherche et de sauvetage;
 - b) Animal d'assistance qui doit aider une personne ayant un handicap, pourvu que l'animal soit harnaché, tenu en laisse ou maîtrisé d'autre façon comme il se doit par le passager et que l'animal ait reçu un dressage individualisé d'un organisme spécialisé ou d'une personne spécialisée dans le dressage de chiens d'assistance.
- 2) Air Canada accepte un animal d'assistance sous des réserve des conditions établies dans la présente section et sur présentation d'un formulaire d'animal d'assistance d'Air Canada dûment rempli et envoyé à Air Canada au moins 48 heures avant le début du voyage.
- Air Canada déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre aux demandes faites dans ce délai.
- 3) Avant le départ, Air Canada peut demander à voir une fiche d'identification ou un autre document délivré par un organisme spécialisé ou une personne spécialisée dans le dressage de chiens d'assistance qui identifie la personne ayant un handicap et certifie que le chien d'assistance a reçu un dressage individualisé avec l'organisme spécialisé ou la personne spécialisée afin d'effectuer une tâche d'assistance pour la personne ayant un handicap en lien avec celui-ci.
- 4) Pour la sécurité et le confort de tous les passagers, le personnel d'Air Canada détermine, en consultation avec la personne handicapée, où celle-ci et l'animal d'assistance accepté en vertu de la présente règle prennent place.
- 5) Air Canada accepte uniquement les chiens à titre d'animaux d'assistance.
- 6) Les passagers doivent prendre toutes les dispositions nécessaires et assument l'entière responsabilité du respect de la législation et de la réglementation douanière ou gouvernementale, ainsi que des exigences ou restrictions imposées par la province ou le territoire à destination duquel l'animal est transporté, notamment l'obligation de fournir des certificats de santé et de vaccination valides, au besoin. Air Canada décline toute responsabilité dans le cas où l'animal serait interdit d'entrée dans la province ou le territoire de transit ou de destination.
- 7) Le passager assume l'entière responsabilité du comportement de son animal, notamment de ses interactions avec les membres d'équipage, les autres passagers ou les autres animaux à bord, ou ses méfaits concernant des biens de la Société pendant qu'il est à bord d'un avion.
- 8) Le passager doit garantir Air Canada, ses sociétés affiliées et apparentées, ainsi que les mandataires et les employés de ces entités contre toutes réclamations, actions, poursuites et responsabilités ainsi que tous débours et dommages qui découlent du transport d'un animal de soutien émotionnel ou d'assistance psychiatrique ou de l'omission du passager de se conformer aux dispositions ci-dessus.
- F. Chiens de soutien émotionnel



- 1) Cette section s'applique uniquement aux vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge.
- 2) Le passager peut voyager avec un chien reconnu comme animal de soutien émotionnel, à condition de respecter les critères énumérés dans cette section et de soumettre à Air Canada au moins 96 heures avant le début du voyage les trois formulaires ci-après dûment remplis, accessibles sur aircanada.com :
 - a) *Formulaire demande - chien de soutien émotionnel - Attestation et confirmation du comportement du chien*, signée par le passager qui doit voyager avec un chien de soutien émotionnel. (Le formulaire doit être daté de moins d'un an à la date de départ);
 - b) *Déclaration du professionnel de la santé ou de la santé mentale*, indiquant que le passager doit voyager avec un chien de soutien émotionnel. La déclaration doit être signée par le professionnel de la santé mentale agréé qui traite le passager. (Le formulaire doit être daté de moins d'un an à la date de départ);
 - c) *Déclaration du vétérinaire relative à la santé du chien*, confirmant que le chien de soutien émotionnel a reçu les vaccins requis, signée par un vétérinaire. (Le formulaire doit être daté dans un délai de deux mois à partir de la date de départ, à moins qu'une période plus courte soit requise par la loi locale);
- 3) Air Canada accepte uniquement les chiens à titre d'animaux d'assistance pour le soutien émotionnel.
- 4) Le passager doit aviser les services de santé d'Air Canada 96 heures avant le voyage et se présenter à l'aéroport pour l'enregistrement une heure avant l'heure limite d'enregistrement normale. Air Canada s'efforcera, dans la mesure du possible, d'accéder à la demande dans les cas où celle-ci est effectuée moins de 96 heures avant le départ.
- 5) Le chien de soutien émotionnel doit être âgé d'au moins 10 semaines et être complètement sevré.
- 6) Le chien de soutien émotionnel doit remplir les mêmes conditions que les animaux de compagnie voyageant en cabine. Voir [RÈGLE 55 - ANIMAUX ET ANIMAUX DE COMPAGNIE](#).
- 7) Le chien de soutien émotionnel doit pouvoir loger entièrement et confortablement dans une cage de transport, et doit demeurer en tout temps dans sa cage de transport fermée et rangée sous le siège d'avant.;
- 8) L'accès à bord sera refusé si le chien de soutien émotionnel n'entre pas entièrement et confortablement dans la cage de transport, s'il constitue une menace pour la santé ou la



sécurité d'autrui en présentant un comportement agressif ou inapproprié, ou si le passager le retire de sa cage de transport pendant le voyage.

- 9) Le passager doit prendre toutes les dispositions nécessaires et assume l'entière responsabilité du respect de la législation et de la réglementation douanière ou gouvernementale, ainsi que des exigences ou restrictions imposées par le pays, la province, l'État ou le territoire à destination duquel l'animal est transporté, notamment l'obligation de fournir des certificats de santé et de vaccination valides, au besoin. Air Canada décline toute responsabilité dans le cas où l'animal serait interdit d'entrée dans le pays, la province, l'État ou le territoire de transit ou de destination.
- 10) Le passager assume l'entière responsabilité du comportement de son chien de soutien émotionnel, notamment de ses interactions avec les membres d'équipage, les autres passagers ou les autres animaux à bord ou ses méfaits concernant des biens de la Société pendant qu'il est à bord d'un avion.
- 11) Le passager doit garantir Air Canada, ses sociétés affiliées et apparentées, ainsi que les mandataires et les employés de ces entités contre toutes réclamations, actions, poursuites et responsabilités ainsi que tous débours et dommages qui découlent du transport d'un chien de soutien émotionnel ou de l'omission du passager de se conformer aux dispositions ci-dessus.

G. Limites ou exonérations de responsabilité

Air Canada ne peut être tenue responsable en cas de maladie, de mort ou de blessure lorsque l'animal a été traité selon les normes habituelles de sécurité et de soins pendant qu'Air Canada était responsable de l'animal ou lorsqu'Air Canada a agi dans l'intérêt de tous ou d'autres passagers durant le vol, comme dans une situation d'urgence. De plus, Air Canada n'est pas responsable de la perte, des maladies ou de la mort de l'animal ni des blessures qu'il subit ni des dépenses qu'il occasionne, quand elles découlent de l'omission du passager de se conformer aux dispositions de la présente règle, notamment si l'animal est interdit d'entrée à destination ou en transit.

Exception : S'il y a négligence d'un représentant d'Air Canada entraînant une blessure à un animal d'assistance ou sa mort, la responsabilité d'Air Canada se limite à fournir promptement les soins médicaux et, au besoin, à remplacer l'animal, à ses frais.

RÈGLE 60 - BAGAGES

TABLE DES MATIÈRES RÈGLE 60 - BAGAGES

- A. [Acceptation des bagages enregistrés - Dispositions générales](#)
- B. [Acceptation des bagages de cabine](#)
- C. [Articles interdits ou inacceptables](#)
- D. [Articles spéciaux](#)
- E. [Équipement de sport](#)
- F. [Inspection par le transporteur](#)
- G. [Droit de refuser le transport](#)
- H. [Animaux](#)

A. Acceptation des bagages enregistrés - Dispositions générales

1) Franchise de bagages normale

a) Dispositions générales

Le passager a le droit de transporter des bagages enregistrés comme il est précisé dans la présente section et sous réserve des conditions générales énoncées dans la présente règle, en particulier celles énoncées dans les sections concernant les articles interdits et inacceptables, les articles spéciaux et l'équipement de sport.

b) Prix de classes combinées

- i. Dans le cas de trajets multitransons où le passager voyage en partie en classe Signature Air Canada/Classe affaires et en partie en classe économique, la franchise de bagages pour chaque partie du voyage doit être celle qui s'applique à la classe de service payée.
- ii. Lorsqu'un passager qui a payé pour une classe supérieure (comme la classe Signature Air Canada/Classe affaires) voyage dans une classe inférieure (comme la classe économique), la franchise de bagages qui s'applique est celle de la classe supérieure initiale.

c) Limites de dimensions et de poids des bagages

- i. Les dimensions linéaires extérieures maximales de tous les bagages enregistrés ne doivent pas dépasser 158 cm (62 po). Un article dont les dimensions dépassent ce maximum est considéré comme hors format.

Exception : Les housses à vêtements peuvent dépasser ces dimensions linéaires; toutefois, les restrictions relatives au nombre et au poids maximaux s'appliquent.



- ii. À moins d'indications contraires aux présentes, le poids maximal par bagage de tous les bagages enregistrés est de 23 kg (50 lb) en classe économique et Économique Privilège et de 32 kg (70 lb) en classe Signature Air Canada/Classe affaires et dans la cabine Premium Rouge.

Les bagages enregistrés dont le poids est supérieur au maximum susmentionné sont considérés comme des bagages de poids excédentaire.

d) Franchise de bagages normale

Franchise de bagages		
Tarif	Premier bagage	Deuxième bagage
de base	35 \$	50 \$
standard	35 \$	50 \$
Flex	Gratuit	50 \$
confort	Gratuit	50 \$
Latitude	Gratuit	Gratuit
Économique Privilège	Gratuit	Gratuit
Premium Rouge	Gratuit	Gratuit
Classe affaires	Gratuit	Gratuit
classe Signature Air Canada	Gratuit	Gratuit

e) Exceptions à la franchise de bagages normale

STATUT ALTITUDE	ÉCONOMIQUE	ÉCONOMIQUE PRIVILÈGE / PREMIUM ROUGE	CLASSE SIGNATURE AIR CANADA / CLASSE AFFAIRES
Super Élite 100	3 bagages sans frais	3 bagages sans frais	3 bagages sans frais



STATUT ALTITUDE	ÉCONOMIQUE	ÉCONOMIQUE PRIVILÈGE / PREMIUM ROUGE	CLASSE SIGNATURE AIR CANADA / CLASSE AFFAIRES
	32 kg (70 lb) 158 cm (62 po)	32 kg (70 lb) 158 cm (62 po)	32 kg (70 lb) 158 cm (62 po)
Élite 75, Élite 50, Élite 35	3 bagages sans frais 32 kg (70 lb) 158 cm (62 po)	3 bagages sans frais 32 kg (70 lb) 158 cm (62 po)	3 bagages sans frais 32 kg (70 lb) 158 cm (62 po)
Prestige 25	2 bagages sans frais 23 kg (50 lb) 158 cm (62 po)	2 bagages sans frais 23 kg (50 lb) 158 cm (62 po)	2 bagages sans frais 32 kg (70 lb) 158 cm (62 po)
Star Alliance Gold	1 bagage additionnel 23 kg (50 lb) 158 cm (62 po)	1 bagage additionnel 23 kg (50 lb) 158 cm (62 po)	1 bagage additionnel 32 kg (70 lb) 158 cm (62 po)
Star Alliance Silver	Par tarif payé 23 kg (50 lb) 158 cm (62 po)	Par tarif payé 23 kg (50 lb) 158 cm (62 po)	Par tarif payé 32 kg (70 lb) 158 cm (62 po)

f) Remboursement des frais de bagages

Si les bagages du passager sont retardés, endommagés ou perdus, Air Canada remboursera les frais payés pour les enregistrer.

g) Militaires canadiens et américains

Les membres des Forces armées canadiennes et américaines peuvent profiter d'une franchise de bagages bonifiée lorsqu'ils voyagent sur les vols exploités par Air Canada, Air Canada Rouge ou Air Canada Express. Les membres des Forces armées canadiennes et américaines en service actif ainsi que les retraités peuvent enregistrer jusqu'à 3 bagages d'un maximum de 32 kg (70 lb) chacun.

Veillez noter que la franchise de bagages pour le personnel militaire ne s'applique pas aux itinéraires qui incluent des vols en correspondance avec d'autres sociétés aériennes (incluant les membres du réseau Star Alliance). La franchise de bagages et les frais réguliers s'appliqueront.



h) Bébés

Les bébés sur les genoux (moins de deux ans) ou les enfants (plus de deux ans) occupant une place ont droit à la franchise de bagages normale définie à la [RÈGLE 60 - BAGAGES](#), section (A)(1)d). En outre :

- i. une poussette peut être enregistrée au comptoir d'enregistrement ou à la porte pendant l'embarquement, sans frais;
- ii. un siège d'auto peut être enregistré, sans frais;
- iii. la poussette ou le siège d'auto peut être remplacé par un parc.

i) Réacheminement

- i. Dans le cas d'un réacheminement volontaire dont la franchise de bagages normale est supérieure, la franchise plus élevée ne s'applique qu'au reste du voyage depuis le point de réacheminement. Aucun remboursement n'est fait pour la partie déjà effectuée du voyage.
- ii. Dans le cas d'un réacheminement volontaire dont la franchise de bagages normale est plus basse, ce qui oblige le passager à payer des frais supplémentaires, ces frais ne s'appliquent qu'à partir du point de réacheminement.
- iii. Dans le cas d'un réacheminement involontaire, le passager a droit à la franchise de bagages normale qui s'applique à la classe de service payée initialement. Cette disposition s'applique même si un passager de la classe Signature Air Canada/Classe affaires ou de la cabine Économique Privilège/Premium Rouge est réacheminé en classe économique et qu'il a droit à un remboursement.

j) Embargo

En périodes d'embargo applicables à certaines liaisons, Air Canada se réserve le droit de refuser le transport d'un second bagage enregistré par passager, pour des raisons d'exploitation et de sécurité. Les clients doivent communiquer avec Air Canada ou consulter la page de son site Web consacrée aux bagages pour d'autres renseignements.

2) Excédent de bagages

Les bagages dont le nombre, le poids ou les dimensions dépassent les limites de la franchise de bagages normale définie à la [RÈGLE 60 - BAGAGES](#), section (A)(1)d) sont acceptés sous réserve des conditions énoncées ci-dessous, moyennant le paiement des frais applicables.

3) Dimensions maximales et limite de poids

Aucun bagage ne doit peser plus de 32 kg (70 lb), mesurer plus de 203 cm (80 po) de longueur, ni avoir des dimensions linéaires totales de plus de 292 cm (115 po). De tels



articles peuvent être acheminés par fret. Les articles qui pèsent plus de 32 kg (70 lb) ne sont pas acceptés et doivent être transportés par Air Canada Cargo. Les articles dont les dimensions linéaires dépassent 292 cm (115 po) ou dont la longueur dépasse 203 cm (80 po) ne sont pas acceptés et doivent être transportés par Air Canada Cargo.

4) Frais applicables

Itinéraires au Canada

- a) Frais pour bagages supplémentaires : 100 \$
- b) Frais pour bagages hors format : 100 \$

5) Perception des frais d'excédent de bagages

- a) Les frais pour les bagages supplémentaires énoncés ci-dessus sont en sus des frais applicables pour le premier ou le deuxième bagage, le cas échéant, qui sont prévus dans la franchise de bagages normale. Les frais pour les bagages supplémentaires s'appliquent aux articles en sus du nombre d'articles prévu dans la franchise de bagages normale.
- b) Si un bagage est à la fois de poids excédentaire et hors format, les frais ne s'appliquent qu'une seule fois l'aller simple ou jusqu'au point d'arrêt. Les bagages supplémentaires en dehors de la franchise de bagages normale définie ci-dessus ne sont assujettis qu'aux seuls frais d'excédent de bagages, même s'ils sont aussi de poids excédentaire ou hors format.
- c) Les frais d'excédent de bagages sont payables au point d'origine pour l'aller simple ou du point d'origine jusqu'au point d'arrêt, auquel cas, lorsque le transport est repris, les frais sont payables du point d'arrêt jusqu'au prochain point d'arrêt ou jusqu'à destination.
- d) Dans le cas d'un voyage pour lequel un billet multitrçon d'excédent de bagages a été délivré, lorsque la quantité de l'excédent de bagages transporté augmente, le transporteur peut délivrer un billet d'excédent de bagages distinct pour cette augmentation et percevoir des frais jusqu'à la destination ou à un point d'arrêt, le cas échéant.
- e) Lorsqu'il livre des bagages au point de départ ou à un point d'arrêt intermédiaire ou que les bagages sont perdus, le transporteur n'est nullement tenu de rembourser des frais payés.

6) Exception

Le transporteur se réserve le droit de refuser les excédents de bagages pour des raisons liées à l'exploitation. De plus, durant les périodes d'embargo applicables à certaines liaisons, le transporteur n'accepte pas les bagages qui dépassent la franchise de bagages normale. Les passagers doivent communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour obtenir plus de renseignements.



7) Frais liés à la valeur excédentaire

La présente règle ne donne aucunement le droit au passager de déclarer une telle valeur excédentaire pour les bagages dans le cas du transport sur un itinéraire du transporteur pour lequel la règle qui précède ne permet pas qu'une telle déclaration soit faite, sauf si le transport sur cet itinéraire fait partie d'un transport multitrçon qui comprend d'autres itinéraires pour lesquels de telles déclarations sont permises.

8) Perception des frais liés à la valeur excédentaire

Les frais liés à la valeur excédentaire sont payables au point d'origine pour l'aller simple. Toutefois, si un passager déclare, à un arrêt en cours de route, une valeur excédentaire plus élevée que celle déclarée initialement, des frais supplémentaires seront perçus pour la valeur accrue à partir de ce point d'arrêt jusqu'à la destination finale.

9) Frais d'excédent de bagages et liés à la valeur excédentaire en cas de réacheminement ou d'annulation

Lorsqu'un passager est réacheminé ou que son transport est annulé, les dispositions qui régissent le paiement ou le remboursement d'autres prix doivent également régir le paiement ou le remboursement des frais d'excédent de bagages et le paiement des frais liés à la valeur excédentaire, mais aucun remboursement des frais liés à la valeur excédentaire ne sera effectué lorsqu'une partie du transport aura été réalisée.

10) Exploitation à code multiple

Dans le cas d'une exploitation à code multiple, les règles relatives aux bagages du premier transporteur distributeur (celui dont le code figure sur le numéro de vol) peuvent s'appliquer, et non celles du transporteur exploitant. Si Air Canada est le premier transporteur distributeur, ses règles s'appliquent.

11) Enregistrement, récupération et livraison des bagages enregistrés

a) Enregistrement

Les bagages doivent être enregistrés à l'aéroport ou à l'installation d'enregistrement désignée hors de l'aéroport avant l'heure de départ du vol, selon les délais limites d'enregistrement énoncés à la [RÈGLE 70 - DÉLAIS LIMITES D'ENREGISTREMENT ET D'EMBARQUEMENT](#).

Le transporteur doit, dès qu'il prend possession des bagages enregistrés du passager, fournir une étiquette d'identification pour chaque bagage enregistré, qui sera apposée sur celui-ci. Une partie de cette étiquette d'identification est remise au passager. Sauf pour les bagages confiés au service ConsignAir (proposé par Air Canada Express seulement, se reporter à la [RÈGLE 60 - BAGAGES](#) (B)(5)), tout bagage qu'un passager veut apporter à bord comme bagage de cabine et que le transporteur demande de lui remettre à l'embarquement pour le placer dans la soute est considéré comme un bagage enregistré. Il incombe exclusivement au passager de s'assurer qu'une étiquette avec son



nom et ses autres données d'identification personnelle est apposée sur tous les bagages enregistrés.

Les bagages ne sont pas enregistrés :

- i. à destination d'un point qui ne se situe pas sur l'itinéraire du passager, selon ce qui est indiqué sur son billet;
- ii. au-delà du prochain point d'arrêt du passager ou, s'il n'y a pas de point d'arrêt, au-delà du point de destination finale qui figure sur le billet;
- iii. au-delà du point où le passager souhaite récupérer ses bagages ou toute partie de ceux-ci;
- iv. au-delà du point à destination duquel tous les frais applicables ont été payés;
- v. au-delà du point où le passager doit prendre un vol de correspondance, si le transporteur n'est pas en mesure d'enregistrer le bagage jusqu'à la destination finale ou si ce vol doit partir d'un aéroport qui diffère de celui où il est prévu que le passager arrive.

b) Récupération et livraison des bagages

Le bagage enregistré est livré au détenteur du bulletin de bagages contre paiement de toutes les sommes dues au transporteur selon le contrat de transport ou le tarif. Seul le passager qui détient l'étiquette d'identification de bagages créée à son nom peut prendre possession du bagage. Le transporteur peut, mais il n'y est absolument pas obligé, exiger une preuve satisfaisante que le bagage appartient au passager en question avant de lui remettre le bagage. L'acceptation du bagage sans plainte, dans les délais précisés à la RÈGLE 105 - RESPONSABILITÉ DES TRANSPORTEURS, par le passager qui possède l'étiquette d'identification du bagage constitue une preuve prima facie que le transporteur a livré le bagage en bon état conformément au présent tarif.

12) Mouvement des bagages et bagages retardés

Les bagages enregistrés sont transportés dans le même appareil que le passager, à moins que le transporteur juge que ce soit impossible dans la pratique, auquel cas ce dernier chargera les bagages à bord d'un autre vol selon les disponibilités, et il se peut qu'ils arrivent à destination après le passager. Le transporteur doit déployer tous les efforts raisonnables pour livrer les bagages aux passagers dans les meilleurs délais, sauf si des restrictions s'appliquent en vertu de lois ou d'exigences locales, comme la nécessité que le passager soit présent au dédouanement. Si les bagages des passagers sont retardés, le transporteur doit fournir au besoin une trousse de toilette aux passagers de l'extérieur et leur fournir les renseignements nécessaires pour leur permettre d'obtenir des mises à jour sur l'état de leurs bagages.

B. Acceptation des bagages de cabine

1) Conditions générales d'acceptation



Les bagages de cabine doivent respecter les limites de dimensions énoncées aux présentes, car ils doivent pouvoir être rangés sous le siège devant le passager ou dans le compartiment de rangement fermé dans la cabine passagers. Si le bagage de cabine dépasse les limites énoncées aux présentes, le transporteur peut exiger que le passager enregistre le bagage, soit à l'enregistrement ou à l'embarquement.

Nota : Certaines exceptions peuvent s'appliquer à certaines aides à la mobilité et autres appareils fonctionnels. Comme le précise la présente règle, certains articles ne conviennent pas pour le transport ou sont assujettis à des restrictions ou à des frais spéciaux.

2) Franchise de bagages

Les passagers peuvent apporter jusqu'à deux bagages de cabine à bord de l'appareil. Les dimensions totales maximales d'un bagage ne doivent pas dépasser 23 x 40 x 55 cm (9 x 15,5 x 21,5 po), à moins que l'espace de rangement sous le siège ne puisse recevoir qu'un bagage de moindre taille. Les dimensions totales maximales du deuxième bagage ne doivent pas dépasser 16 x 33 x 43 cm (6 x 13 x 17 po). Les bagages de cabine doivent être rangés sous le siège devant le passager ou dans un coffre supérieur fermé.

3) Instruments de musique

Les instruments sont acceptés comme bagages enregistrés, bagages de cabine ou bagages siège de cabine, en fonction de leur taille et de leur forme, à bord des vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge.

Les cordes des instruments à cordes doivent être relâchées pour éviter de possibles dommages causés par des changements de température ou de pression.

a) Instruments qui peuvent être apportés dans la cabine

Restrictions de dimensions

Les instruments à cordes (comme les guitares, les violons et les altos) peuvent être apportés à bord, même si leurs dimensions sont *légèrement* supérieures à celles imposées par Air Canada pour les bagages de cabine, à condition qu'ils puissent être rangés dans le coffre supérieur ou sous le siège devant le passager et qu'il y ait de la place dans la cabine au moment de l'embarquement pour les ranger. Si le personnel de la société aérienne considère qu'il n'y a pas d'espace disponible dans la cabine pour ranger l'instrument de musique de façon sécuritaire, il peut être nécessaire d'enregistrer l'instrument.

Étui rigide

- S'ils doivent être enregistrés, les instruments doivent toujours être emballés dans un contenant rigide ou un étui moulé conçu pour expédier de tels articles.

Franchise



- Les instruments de musique peuvent faire partie de la franchise de bagages de cabine, pourvu qu'ils respectent les exigences actuelles d'Air Canada relativement aux dimensions des bagages de cabine de 23 x 40 x 55 cm (9 x 15,5 x 21,5 po). Par conséquent, ils peuvent être transportés dans la cabine dans le cadre de la franchise de bagages de cabine d'un passager, mais non en plus de celle-ci.

Embarquement prioritaire

- Les passagers qui voyagent avec un instrument peuvent profiter du préembarquement entre les zones 2 et 3 s'ils ne sont pas déjà admissibles à l'embarquement prioritaire dans les zones 1 et 2.

Exception

- Le nombre d'instruments pouvant être accepté à bord de chaque vol est limité. Certains appareils, notamment ceux d'Air Canada Express (Beech, CRJ100, CRJ200, CRJ705, Dash 8-100, Dash 8-300 et Q400) ont un espace de rangement limité à bord, et les bagages doivent y être enregistrés.

b) Instruments comme bagages enregistrés

Franchise

Si les instruments sont enregistrés, ils comptent comme un article de la franchise de bagages enregistrés permise selon le type de tarif. Si le nombre total de bagages du passager (instrument de musique et autres bagages à enregistrer) dépasse la franchise permise selon le type de tarif, le supplément pour bagages enregistrés s'applique. Les restrictions de bagages liées aux dimensions et au poids applicables au type de tarif s'appliqueront à l'instrument.

Étui rigide

S'ils sont enregistrés, les instruments doivent toujours être emballés dans un contenant rigide ou un étui moulé conçu pour expédier de tels articles.

c) Instruments placés sur un siège

Si un passager estime que l'instrument est trop fragile pour être manipulé comme bagage enregistré ou qu'il excède les exigences relatives aux bagages de cabine, une place peut être achetée pour l'instrument, sous réserve de la disponibilité des places et des restrictions relatives à la taille.

Frais/Tarif

- Le passager recevra une réduction de **50 % sur le tarif publié le plus bas disponible pour l'instrument placé sur un siège**. Des taxes, droits et redevances peuvent s'appliquer.

Processus de réservation



- La place supplémentaire doit être réservée en communiquant avec les Réservations d'Air Canada idéalement au moment de la réservation du vol ou au moins 48 heures avant le départ.

Franchise

- Si un passager achète une place supplémentaire pour un instrument, la franchise de bagages enregistrés d'Air Canada s'applique à chaque siège acheté, mais la franchise de bagages de cabine s'applique par passager.

Dimensions maximales

- L'instrument ne doit pas peser plus 36 kg (80 lb) ni mesurer plus de 162,5 cm (64 po).

Exceptions

- Les bagages de cabine placés sur un siège ne sont pas permis à bord des appareils Beech et ils sont assujettis aux restrictions relatives aux places dans certains appareils.
- Les contrebasses ne sont pas acceptées comme bagages de cabine placés sur un siège, mais elles peuvent être enregistrées si elles respectent les restrictions relatives aux bagages applicables au type de tarif.
- La réduction de 50 % ne s'applique pas aux réservations Aéroplan.

Conditions de transport d'un instrument placé sur un siège

- Le passager doit s'enregistrer au moins 60 minutes avant l'heure d'enregistrement recommandée. Le passager doit être présent à l'heure d'embarquement et il doit informer le personnel de la société aérienne de sa présence à la porte d'embarquement afin de donner suffisamment de temps pour arrimer l'instrument.
- Le bagage doit être arrimé au moyen d'un système d'arrimage fourni par Air Canada, pour éliminer le risque qu'il se déplace dans des conditions normales de vol et au sol, et il doit être emballé ou recouvert de façon à éviter toute possibilité d'inconfort ou de blessure à un autre passager.
- L'instrument doit être arrimé sur le siège adjacent à celui du propriétaire, sauf s'il voyage dans une loge de la classe Signature Air Canada. Si le passager voyage dans une loge de la classe Signature Air Canada, l'instrument sera placé en classe Économique Privilège ou économique.
- L'instrument ne doit pas restreindre l'accessibilité et l'utilisation des issues de secours, des issues normales et des couloirs de la cabine, ni empêcher les passagers de voir les indicateurs de consigne des ceintures de sécurité, les panneaux d'interdiction de fumer et ceux indiquant les issues de secours.

d) Option du passager si le vol est effectué dans un autre appareil que prévu

Si le vol pour lequel le passager a une réservation s'effectue dans un autre appareil que celui prévu et que l'espace est insuffisant pour le transport d'un instrument de musique

dans la cabine selon les conditions établies aux paragraphes 3a) ou 3 c) susmentionnés, on tentera de placer l'instrument dans le compartiment fret. Si l'espace pour l'instrument demeure insuffisant, Air Canada proposera, sans supplément, de placer le passager à bord du premier vol disponible pouvant accueillir le passager et l'instrument.

4) Articles supplémentaires

En plus de la franchise de bagages de cabine énoncée aux paragraphes précédents, les passagers peuvent apporter à bord :

- a) un manteau ou autre vêtement d'extérieur;
- b) un petit sac à main qui ne mesure pas plus de 25 x 30 x 14 cm (10 x 12 x 5,5 po). Les sacs à main plus grands sont inclus dans la franchise de bagages de cabine normale;
- c) un article de soins pour bébés (p. ex., un sac à couches), si le passager voyage avec un bébé;
- d) un dispositif de retenue pour enfants si une place a été achetée pour l'enfant ou le bébé;
- e) une aide à la mobilité ou tout autre appareil fonctionnel à ranger ou à utiliser dans la cabine (p. ex., des médicaments sur ordonnance ou tout appareil médical nécessaire pour les administrer, comme des seringues ou des auto-injecteurs, des dispositifs d'amélioration de la vue, des concentrateurs d'oxygène individuels, des insufflateurs et des respirateurs équipés d'accumulateurs non versables, pourvu qu'ils se conforment aux règles applicables en matière de sécurité, de sûreté et de matières dangereuses). Il est recommandé et parfois requis que les passagers communiquent avec le transporteur avant le départ afin de prendre les dispositions nécessaires (notamment lorsque le poids ou les dimensions de l'aide ou de l'appareil dépassent les limites maximales susmentionnées). Voir la [RÈGLE 40 - PASSAGERS AYANT UN HANDICAP](#) ou communiquer avec le transporteur pour en savoir plus;
- f) un petit appareil électronique, comme un téléphone cellulaire ou un lecteur MP3, mais pas d'appareils électroniques qui pourraient créer des interférences avec les aides à la navigation et les systèmes de communication de l'appareil. Les fonctions de transmission et de réception doivent être désactivées à bord de l'appareil. Les passagers doivent communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour obtenir plus de renseignements sur ces articles.

5) Bagages ConsignAir

ConsignAir est un service de bagages proposé pour certains avions d'Air Canada Express seulement (Beech, CRJ100, CRJ200, CRJ705, Dash 8-100, Dash 8-300 et Q400) qui ne peuvent accueillir tous les bagages de cabine en raison de l'espace de rangement limité à bord. Les passagers laissent leurs bagages de cabine à la porte de l'appareil (si l'appareil est garé à un poste de stationnement) ou sur le chariot spécial (au



pied de l'escalier de l'appareil) lorsque l'embarquement s'effectue par l'aire de trafic. Ils sont invités à vérifier que leurs bagages de cabine comportent en tout temps une étiquette d'identification. Pour plus de sécurité et de tranquillité d'esprit et lorsque les passagers en font la demande à la porte d'embarquement, une étiquette ConsignAir est apposée sur chaque bagage de cabine pour lequel le service ConsignAir sera utilisé. À l'arrivée, les passagers récupèrent leurs bagages de cabine confiés au service ConsignAir. Ce service ne concerne que les bagages de cabine. Les articles qui ne respectent pas les dimensions linéaires et le poids des bagages de cabine doivent être enregistrés.

C. Articles interdits ou inacceptables

1) Dispositions générales

Les passagers doivent communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour obtenir plus de renseignements sur ces articles. Certains articles ne sont transportés que sous réserve de certaines restrictions ou conditions spéciales d'emballage (voir « Articles spéciaux » ci-dessous). En règle générale, malgré toute disposition du tarif à l'effet contraire, le passager ne doit pas inclure dans les bagages enregistrés ou de cabine d'articles qui :

- a) sont susceptibles de compromettre la sécurité des appareils, des personnes ou des biens;
- b) sont susceptibles d'être endommagés par le transport aérien;
- c) ne sont pas convenablement ni adéquatement emballés, s'ils sont inclus dans les bagages enregistrés;
- d) ne se prêtent pas au transport en raison de leur poids, de leur taille ou de leur nature;
- e) sont fixés à l'aide de courroies ou autrement à d'autres bagages enregistrés et n'ont pas été étiquetés ni emballés individuellement; il s'agit notamment de sacs de couchage, de tentes, de porte-bagages, de sangles à bagages et de parapluies;
- f) font l'objet de restrictions comme bagage de cabine en raison de mesures de sécurité (p. ex., des objets pointus ou coupants). Ces articles doivent être enregistrés.
- g) ne sont pas ou ne seraient pas, s'ils étaient découverts, acceptés par le transporteur pour le transport en raison de leur nature particulière (fragile, périssable, de valeur ou autre);
- h) à moins d'indications contraires aux présentes, appartiennent aux catégories suivantes : marchandises dangereuses, explosifs, munitions, matières corrosives et articles qui peuvent prendre feu facilement, y compris tous les articles figurant dans le Règlement sur le transport des marchandises dangereuses (49 CFR, parties 100 à 185) du département des Transports des États-Unis, dans les Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale ou dans la Réglementation pour le transport des marchandises dangereuses de l'IATA;



- i) sont interdits par les lois, les règlements ou les ordonnances applicables de tout pays de départ ou de destination. Il incombe exclusivement au passager de s'assurer qu'il se conforme aux lois et aux règlements des pays faisant partie de son itinéraire.

2) Objets de valeur

Articles que le transporteur refuse de transporter, qu'ils soient confiés à ses soins comme bagages enregistrés ou autrement.

Le transporteur refuse de transporter parmi les bagages enregistrés ou autrement confiés aux soins du transporteur les articles suivants : argent, bijoux, argenterie, titres négociables, titres de placement, ordinateurs, téléviseurs et autres appareils électroniques, caméras et appareils photo, téléphones cellulaires, documents commerciaux, échantillons, tableaux, antiquités, artefacts, manuscrits, livres ou publications irremplaçables, médicaments sur ordonnance ou tout autre objet de valeur ou article dont la perte peut causer des dommages sérieux. À moins d'indication contraire, un article de valeur s'entend de tout article dont la valeur est égale à 1 000 \$ ou plus par kilogramme, ou 1 \$ par gramme.

3) Certains articles hors format ou de poids excédentaire

Les articles suivants ne sont pas acceptés en tant que bagages par le transporteur :

Canots, deltaplanes, kayaks, luges, bobsleighs, équipements de saut à la perche, de planche à voile et de planche à rame. Les planches à cerf-volant ne sont pas acceptées par Air Canada ou Air Canada Rouge ni par les transporteurs Air Canada Express durant les périodes d'embargo. Les passagers doivent communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour obtenir plus de renseignements sur ces articles.

D. Articles spéciaux

1) Dispositions générales

Les passagers doivent communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour obtenir plus de renseignements sur ces articles. Certains articles ne sont transportés que sous réserve de certaines restrictions ou conditions spéciales d'emballage. Ces articles comprennent notamment :

L'équipement de camping (réchauds, bouteilles de carburant, insecticides), les fers à friser, les briquets, la glace carbonique, l'eau salée, les poches de gel réfrigérant et les blocs réfrigérants, le matériel de sauvetage en cas d'avalanche, les bouteilles de plongée vides, les bouteilles de fusil marqueur à balles de peinture sans régulateur, les bouteilles de CO₂, la peinture et les appareils à essence.

2) Piles et batteries

Le transporteur accepte les piles, conformément au guide relatif à l'acceptation des piles et sous réserve des conditions énoncées aux présentes. À des fins d'identification, le type



de pile doit être indiqué par le fabricant sur la pile elle-même ou sur son emballage. Les clients doivent s'assurer que les piles sont emballées de façon à être protégées des courts-circuits et des dommages matériels. Les piles doivent être placées à l'abri des objets de métal, comme les clés ou les pièces de monnaie, etc.

TYPE DE PILE OU DE BATTERIE	ACCEPTÉE	EXIGENCES	RESTRICTIONS
Alcaline Carbone/ zinc (pile sèche)	Oui	Attention spéciale aux piles 9V (voir nota 2). Ces piles doivent être protégées de manière à empêcher tout court-circuit.	Bagage de cabine seulement
Cadmium-nickel (NiCd), hydrure métallique de nickel (NiMh)	Oui	Attention spéciale aux piles 9V (voir nota 2). Ces piles doivent être protégées de manière à empêcher tout court-circuit.	Bagage de cabine seulement
Oxyde d'argent; zinc air	Oui	Ces piles doivent être protégées individuellement de manière à empêcher tout court-circuit (voir nota 3).	Bagage de cabine seulement
Plomb-acide (non versable/à électrolyte gélifié)	Oui	Ces piles doivent porter la mention « non-spillable » (non versable) inscrite par le fabricant. Emballées de manière sécuritaire Les bornes doivent être protégées de manière à empêcher tout court-circuit (voir nota 2).	Bagage de cabine seulement Vols à destination ou au départ des États-Unis : Le contenant extérieur doit également porter la mention « non-spillable » (non versable).
Plomb-acide (versable)	Non	Interdites	Interdites
Lithium* métal ou à alliage de lithium - piles contenues dans	Oui	2 g de lithium maximum	Bagage de cabine seulement

TYPE DE PILE OU DE BATTERIE	ACCEPTÉE	EXIGENCES	RESTRICTIONS
les appareils électroniques de consommation (internes)			
Lithium* métal ou à alliage de lithium – piles supplémentaires pour les appareils électroniques de consommation (externes)	Oui	Piles au lithium métal de rechange acceptées en quantité raisonnable. Ces piles doivent être protégées individuellement de manière à empêcher tout court-circuit (voir nota 3).	Bagage de cabine seulement
Piles au lithium* ionique dont la charge en énergie de chacune est de 100 wattheures (Wh) ou moins – piles contenues dans les appareils électroniques de consommation et piles de rechange.	Oui	Les piles au lithium ionique de rechange dont la charge en énergie de chacune n'excède pas 100 Wh sont acceptées.	Bagage de cabine seulement
Piles au lithium ionique dont la charge en énergie de chacune est comprise entre 100 Wh et 160 Wh	Oui	Un passager peut transporter jusqu'à deux piles au lithium ionique de rechange, individuellement protégées, et dont la charge en énergie est comprise entre 100 Wh et 160 Wh, dans ses bagages de cabine seulement, sous réserve de l'approbation des agents à l'aéroport d'Air Canada. (Voir nota 3)	Bagage de cabine seulement

TYPE DE PILE OU DE BATTERIE	ACCEPTÉE	EXIGENCES	RESTRICTIONS
Petits véhicules alimentés par des batteries au lithium	Non	Les véhicules non acceptés comprennent les gyropodes, les planches à roulettes électriques, les appareils Airwheel, les mini Segway et les appareils dotés d'un système de stabilisation.	Veuillez communiquer avec Air Canada Cargo pour obtenir des renseignements détaillés sur le transport sécuritaire de votre véhicule.
Piles ou batteries utilisées pour alimenter les appareils médicaux portatifs	Oui	Sous réserve de l'autorisation préalable des Services de santé d'Air Canada.	Bagages de cabine
Piles ou batteries utilisées pour alimenter les aides à la mobilité	Oui	Les batteries versables et non versables pour les aides à la mobilité alimentées par batterie (p. ex., des fauteuils roulants) sont acceptées dans les bagages enregistrés, mais nécessitent un traitement spécial. Consulter le site Web d'Air Canada, à la page Fauteuils roulants et aides à la mobilité, pour de plus amples renseignements.	Bagages enregistrés

Nota 1 : Étui de protection requis. Exemples : sac de nylon, contenant de plastique, etc.

Nota 2 : Emballage d'origine du fabricant ou emballage individuel en plastique.

Nota 3 : Il y a des exceptions dans le cas des batteries qui alimentent les aides à la mobilité. Consulter le site Web d'Air Canada, à la page Fauteuils roulants et aides à la mobilité, pour de plus amples renseignements.

Nota 4 : * À l'exception des véhicules alimentés par une batterie au lithium, voir les sections (E) et (G) ci-dessous.



3) Armes à feu et munitions

Les armes à feu sont acceptées uniquement à titre de bagages enregistrés, sous réserve des conditions et des frais prévus ci-dessous.

Exception 1 : Cette disposition ne s'applique pas au port d'armes de poing des agents de la force publique.

Exception 2 : Les membres des forces armées ne sont pas tenus de mettre leurs fusils dans un étui lorsqu'ils les gardent avec eux à leur siège.

a) Armes à feu – Conditions d'acceptation

- i. Seuls les fusils de chasse, les carabines, les armes à balles bb, les fusils marqueurs à balles de peinture, les carabines de biathlon, les pistolets de départ, les pistolets à air comprimé et certaines armes de poing sont acceptés.
- ii. Un maximum de trois armes à feu par client peut être accepté, uniquement comme bagage enregistré.
- iii. Certaines armes à feu sont interdites. Les passagers doivent communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour obtenir plus de renseignements sur ces articles.
- iv. Le passager doit posséder des permis d'entrée pour les pays de transit et de destination, le cas échéant. Toute non-conformité à cette exigence peut entraîner la saisie de l'arme à feu.
- v. Seuls les passagers âgés de 18 ans et plus sont autorisés à transporter une arme à feu.
- vi. Les passagers qui souhaitent voyager avec une arme à feu dans leurs bagages enregistrés sont priés d'arriver à l'aéroport au moins 30 minutes avant le délai d'enregistrement recommandé habituellement pour leur vol.

b) Armes à feu et munitions – Emballage

Exigences

Il faut suivre d'importantes procédures particulières pour l'emballage des armes à feu et des munitions. Les passagers doivent communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour obtenir plus de renseignements.

c) Munitions

- i. Seules les balles et les cartouches sont acceptées, et elles doivent être transportées dans les bagages enregistrés. La poudre noire et les plombs sont strictement interdits. Les munitions contenant des projectiles explosifs ou incendiaires ne sont pas acceptées.



- ii. La quantité de munitions autorisée est limitée à 5 kg (11 lb) par personne. Les franchises de plus d'un passager ne peuvent être combinées en un ou plusieurs colis.
- d) Frais**
 - i. Les armes à feu sont incluses dans le calcul de la franchise de bagages normale, et chaque article en sus de celle-ci est considéré comme excédent de bagages, avec les frais applicables en plus des frais énoncés ci-dessous.
 - ii. Toutes les armes à feu acceptées sont assujetties à des frais de 50 \$ CA/US (taxes en sus) pour le transport à bord des vols d'Air Canada et d'Air Canada Rouge, et à bord des vols d'Air Canada Express. Ces frais s'appliquent aux vols aller simple ainsi qu'à l'aller et au retour des vols aller-retour et multisegments. Les clients voyageant au tarif Latitude, Économique Privilège, Premium Rouge, Classe affaires ou classe Signature Air Canada n'ont pas à payer les frais fixes de manutention pour les voyages au Canada, et entre le Canada et les États-Unis.
 - iii. Ces frais sont en sus de tous frais que le gouvernement du Canada ou tout autre gouvernement peut imposer pour entrer au pays avec une arme à feu. Il incombe exclusivement au client d'acquitter de tels frais imposés par un gouvernement.
- e) Articles fragiles**
 - i. Les articles fragiles doivent être transportés comme bagages de cabine et sont assujettis à la franchise de bagages de cabine. Le transporteur refuse de transporter les articles fragiles qui lui sont confiés comme bagage enregistré ou autrement, à moins qu'ils ne soient adéquatement ou convenablement emballés. S'ils sont emballés autrement, le transporteur peut refuser les articles.
 - ii. Parmi les articles qui peuvent être considérés comme fragiles, notons par exemple :
 - a) Œuvres d'art et matériel d'artiste
 - b) Porcelaine, céramique ou poterie
 - c) Articles électroniques et mécaniques (voir également les appareils de précision)
 - d) Boîtes, sacs, housses à vêtements et porte-complets en plastique ou en vinyle léger et mince, conçus pour le transport et non l'expédition. Comprend le contenu de ces boîtes, sacs ou housses.
 - e) Verre ou articles en verre
 - f) Instruments de musique et équipement
 - g) Documents ou photographies historiques ou uniques
 - h) Équipement photographique ou cinématographique
 - i) Appareils de précision, équipement expérimental et scientifique



- j) Articles récréatifs et de sport, sous réserve des conditions énoncées dans la présente règle
- k) Tout type d'articles ficelés, fixés à l'aide de ruban adhésif ou de fil métallique ou encore attachés à l'aide de courroies à un bagage enregistré

f) Denrées périssables

Le transporteur refuse de transporter les articles fragiles qui lui sont confiés comme bagage enregistré ou autrement, à moins qu'ils ne soient adéquatement ou convenablement emballés. S'ils sont emballés autrement, le transporteur peut refuser les articles.

g) Articles réglementés

Les articles énumérés dans la Réglementation pour le transport des marchandises dangereuses de l'IATA ne peuvent pas être acceptés comme bagages de cabine ou enregistrés. Ces articles ne peuvent être acceptés qu'en tant que fret et seulement en conformité avec cette réglementation.

h) Liquides, gels et aérosols

Les liquides, les gels et les aérosols sont acceptés dans les bagages enregistrés, sous réserve des lois, des règlements ou des ordonnances applicables de tout pays de départ ou de destination et sous réserve des conditions suivantes :

- i. leur capacité totale ne dépasse pas 2 litres ou 2 kg (75 onces liquides);
- ii. la capacité nette de chaque article ne dépasse pas 500 ml ou 500 g (18 onces liquides);
- iii. le pourcentage d'alcool par volume des boissons alcoolisées ne doit pas dépasser 70 %, et la quantité de boissons alcoolisées dont le pourcentage se situe entre 24 % et 70 % ne doit pas dépasser 5 litres;
- iv. les valves de vaporisation des aérosols doivent être protégées par un capuchon ou un autre moyen approprié pour éviter la vaporisation accidentelle du contenu.

E. Équipement de sport

Les passagers doivent communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour obtenir plus de renseignements sur ces articles. Le transport de certains articles de sport est interdit, comme il peut être précisé dans la présente règle.

1) Instructions d'emballage

La plupart du temps, l'équipement de sport doit être transporté dans un contenant rigide ou un étui moulé spécialement conçu pour l'expédition, notamment : l'équipement de tir à l'arc, les vélos, les boules de quilles, les brosses et les balais de curling, les balais de ballon sur glace, l'équipement de golf, les bâtons de hockey, les raquettes, les skis et les bâtons de ski, les planches à neige, les planches de surf et de surf horizontal, les planches de plage, les planches à roulettes, longues et ordinaires, l'équipement de plongée



autonome et les luges de skeleton. S'ils sont emballés autrement, le transporteur peut refuser les articles. Certains articles sont transportés moyennant le paiement de frais de manutention (se reporter à la [RÈGLE 60 - BAGAGES](#), section (E)(1)(b) ci-dessous), ou sous réserve de conditions d'emballage spéciales supplémentaires ou différentes.

2) Frais d'excédent de bagages et de bagages hors format

À moins d'indication contraire dans le site Web du transporteur, si le nombre total de bagages du passager (les articles spéciaux plus le nombre de bagages à enregistrer) dépasse la franchise permise selon le type de prix, les suppléments pour bagages enregistrés s'appliquent, en plus de tous les frais de manutention uniques applicables, le cas échéant. Dans certains cas, des frais d'excédent de bagages ou de bagages hors format peuvent être annulés.

3) Articles assujettis à des frais

Applicable aux vols exploités par Air Canada, Air Canada Rouge et Air Canada Express

- a) Les bois et les cornes sont assujettis à des frais de 150 \$ CA/US (taxes en sus).
 - b) Les vélos sont assujettis à des frais de 50 \$ CA/US (taxes en sus). Le guidon des vélos doit être fixé de côté, et les pédales doivent être retirées.
 - c) Les planches de surf (ce qui comprend les planches à rame, les planches nautiques, les planches à cerf-volant et les planches kayaks) sont assujetties à des frais de 100 \$ CA/US (taxes en sus). Ces frais sont supprimés en ce qui concerne les membres des Forces armées.
 - d) Les frais s'appliquent en double pour deux planches de surf emballées dans un même conteneur. Les planches de surf sont acceptées uniquement sous réserve de l'espace disponible.
 - e) Les frais s'appliquent aux vols aller simple ainsi qu'à l'aller et au retour des vols aller-retour et multisegments.
 - f) Les clients voyageant au tarif Latitude, Économique Privilège, Premium Rouge, Classe affaires ou classe Signature Air Canada n'ont pas à payer les frais fixes pour les voyages au Canada, et entre le Canada et les États-Unis.
- F. Les gyropodes, les planches à roulettes électriques, les appareils Airwheel, les mini Segway, les appareils dotés d'un système de stabilisation et tout autre véhicule alimenté par des piles au lithium, à l'exception des aides à la mobilité, ne sont permis ni comme bagage de cabine ni comme bagage enregistré, en raison des risques pour la sécurité que présentent les piles qu'ils contiennent.
- G. Inspection par le transporteur
- Le transporteur a le droit, mais non l'obligation, de vérifier, en présence du passager, le contenu de ses bagages et, dans le cas de bagages non accompagnés, d'ouvrir et d'examiner ces bagages, que le passager soit présent ou non. L'existence ou l'exercice



d'un tel droit ne doivent pas être interprétés comme une acceptation, expresse ou implicite, de la part du transporteur de transporter des articles qu'il serait autrement interdit de transporter.

H. Droit de refuser le transport

Le transporteur peut refuser de transporter tout bagage que le passager n'est pas disposé à laisser inspecter. Le transporteur peut aussi refuser de transporter ou de poursuivre le transport de tout article s'il découvre qu'il s'agit, en conformité avec la présente règle, d'un article interdit ou inacceptable, ou permis sous réserve de certaines conditions (articles réglementés/spéciaux) et pour lequel les conditions de transport n'ont pas été respectées.

I. Animaux

Voir : [RÈGLE 55 - ANIMAUX ET ANIMAUX DE COMPAGNIE](#)

RÈGLE 61 - ACCEPTATION DES BAGAGES INTERTRANSPORTEURS**Définitions**

« **Accord intertransporteurs** » désigne une entente conclue entre deux transporteurs aériens ou plus afin de coordonner le transport de passagers et de leurs bagages entre le vol assuré par un transporteur aérien et le vol assuré par un autre transporteur aérien (au point d'escale suivant).

« **Itinéraire intertransporteurs** » désigne tous les vols inclus sur un billet simple faisant participer de multiples transporteurs aériens (« transporteurs participants »).

« **Page de résumé à la fin d'un achat en ligne** » désigne une page dans le site Web du transporteur qui résume les détails d'une transaction d'achat de billet juste après que le passager a accepté l'achat du billet.

« **Transporteurs participants** » désignent le transporteur principal et les autres transporteurs qui fournissent le service de transport au passager pour l'itinéraire intertransporteurs indiqué sur son billet.

« **Transporteur choisi** » désigne le transporteur dont les règles en matière de bagages s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire intertransporteurs.

« **Transporteur principal** » désigne le transporteur dont le code est indiqué sur le premier segment de vol du billet du passager au début de l'itinéraire intertransporteurs faisant l'objet d'un billet simple dont l'origine ou la destination finale est située au Canada.

A. Détermination par le transporteur principal des règles en matière de bagages

Bagages enregistrés

Le transporteur principal choisit les règles en matière de bagages qui s'appliqueront à l'ensemble de l'itinéraire.

- 1) Lorsqu'Air Canada est le transporteur principal, ses propres règles en matière de bagages s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire intertransporteurs, conformément à ce qui est prévu à la [RÈGLE 60 – BAGAGES](#).
- 2) Lorsqu'Air Canada n'est pas le transporteur principal, c'est le transporteur principal qui choisit ses propres règles en matière de bagages et les applique à l'ensemble de l'itinéraire intertransporteurs, selon les modalités fixées dans son tarif.

Bagages de cabine

Les franchises de bagages de chaque transporteur exploitant s'appliquent à chaque segment de vol d'un itinéraire intertransporteurs. Toutefois, les frais de bagages de cabine applicables à l'ensemble de l'itinéraire intertransporteurs, le cas échéant, seront ceux du transporteur choisi.

B. Application par un transporteur participant des règles en matière de bagages

Lorsqu'Air Canada n'est pas le transporteur choisi dans un itinéraire intertransporteurs, mais un transporteur participant qui fournit un service de transport au passager en fonction du billet

délivré, elle applique les règles en matière de bagages que le transporteur choisi a établies au début de l'itinéraire comme si elles étaient les siennes.

C. Communication des règles en matière de bagages

Pour les règles en matière de bagages relatives aux premier et deuxième bagages enregistrés et au bagage de cabine du passager (c.-à-d. la franchise de bagages « normalisée » du passager), lorsqu'Air Canada vend et délivre un billet pour un itinéraire intertransporteurs, elle communique au passager sur une page de résumé, à la fin de l'achat en ligne, ainsi que sur l'itinéraire-reçu et le billet électronique, au moment de la délivrance de ce dernier, l'information sur les bagages pertinente à l'itinéraire. L'information communiquée indique les règles du transporteur choisi en matière de bagages.

RÈGLE 65 - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES**A. Observation des règlements**

Le passager doit se conformer aux lois, aux règlements, aux ordonnances, aux demandes et aux exigences de voyage des pays de départ et de destination et des pays survolés ainsi qu'aux règles, aux règlements et aux directives du transporteur. Le transporteur ne peut être tenu responsable des conseils ou des renseignements fournis à un passager par un mandataire ou un employé du transporteur concernant la façon d'obtenir les documents nécessaires ou de se conformer à ces lois, règlements, ordonnances, demandes, exigences ou directives, qu'ils aient été fournis verbalement, par écrit ou autrement, ni des conséquences subies par un passager par suite de son défaut d'obtenir ces documents ou de se conformer à ces lois, règlements, ordonnances, demandes, exigences ou directives.

B. Passeports et visas

Le transporteur se réserve le droit de refuser de transporter tout passager qui ne s'est pas conformé aux lois, aux règlements, aux ordonnances, aux demandes et aux exigences applicables ou qui présente des documents incomplets. Aucun transporteur ne peut être tenu responsable des conseils ou des renseignements fournis à un passager par un mandataire ou un employé du transporteur concernant la façon d'obtenir ces documents ou de se conformer à ces lois, qu'ils aient été fournis verbalement, par écrit ou autrement. De plus, le transporteur se réserve le droit de retenir, de photocopier ou de reproduire autrement un document de voyage présenté par un passager et accepté comme condition d'embarquement.

C. Réglementation gouvernementale

Aucune responsabilité n'incombe au transporteur s'il détermine en toute bonne foi que ce qu'il croit être la loi, les demandes, les ordonnances, les exigences ou les règlements gouvernementaux applicables exigent qu'il refuse de transporter un passager, et qu'il refuse effectivement de le faire.



RÈGLE 70 - DÉLAIS LIMITES D'ENREGISTREMENT ET D'EMBARQUEMENT

A. Enregistrement

1) Recommandé

Il est recommandé que le passager s'enregistre au moins 90 minutes avant l'heure de départ prévue du vol pour lequel il détient une réservation, afin de remplir les formalités gouvernementales et de départ.

2) Délais limites

Les passagers doivent s'enregistrer, avec leurs bagages, 45 minutes avant l'heure de départ prévue pour les vols au départ d'un aéroport autre que celui du centre-ville de Toronto (YTZ), et 20 minutes avant l'heure de départ prévue dans le cas des vols au départ de l'aéroport du centre-ville de Toronto (YTZ).

3) Le passager doit s'enregistrer à un guichet libre-service ou en s'adressant à un agent d'Air Canada au comptoir d'enregistrement dans les délais limites susmentionnés. Les passagers qui enregistrent des bagages doivent s'enregistrer et déposer leurs bagages dans les délais limites susmentionnés.

B. Embarquement

1) Délai limite

Le passager doit se présenter à la porte d'embarquement au moins 30 minutes avant l'heure de départ prévue du vol pour lequel il détient une réservation.

2) Fermeture de la porte d'embarquement

La porte d'embarquement ferme 15 minutes avant l'heure de départ prévue du vol pour lequel le passager détient une réservation.

C. Si le passager omet de remplir l'une quelconque de ces exigences, le transporteur peut attribuer de nouveau la place préréservee ou annuler la réservation du passager qui se présente après les délais limites susmentionnés. Le transporteur n'est pas responsable envers le passager des pertes subies ou des frais engagés en raison du défaut de ce dernier de se conformer à la présente règle. La responsabilité du transporteur se limite à fournir un remboursement général, selon la [RÈGLE 100 - REMBOURSEMENTS](#).

RÈGLE 75 - REFUS DE TRANSPORT**A. Refus de transport – Décision de faire descendre un passager**

Le transporteur doit refuser d'embarquer un passager ou le faire descendre à un point quelconque pour l'une des raisons suivantes :

1) Demandes ou règlements gouvernementaux

Chaque fois que cette mesure est nécessaire pour se conformer à un règlement gouvernemental ou à une directive d'un responsable du gouvernement, ou pour se conformer à une demande du gouvernement aux fins de transport d'urgence ayant trait à la défense nationale ou chaque fois que cette mesure est nécessaire ou souhaitable en raison des conditions météorologiques ou de toute autre situation indépendante de la volonté du transporteur (y compris, notamment, les cas fortuits ou de force majeure, les conflits de travail, les grèves, les mouvements populaires, les embargos, les guerres, les hostilités ou les perturbations), qu'elle soit réelle ou signalée ou qu'elle menace de se produire.

2) 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 pour y chercher des explosifs ou encore une arme ou un article dissimulé, meurtrier ou dangereux.

3) Preuve d'identité ou fausse identité

Lorsqu'un passager refuse, sur demande, de produire une preuve d'identité délivrée par un gouvernement et de montrer son visage en entier ou lorsque le nom inscrit sur la pièce d'identité ne correspond pas au nom qui figure sur le billet.

Nota : Le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en le regardant et en portant une attention particulière à son visage en entier afin de vérifier s'il paraît âgé de 18 ans ou plus, auquel cas le transporteur est tenu de comparer le physique du passager, en particulier son visage en entier, avec une preuve d'identité avec photo délivrée par un gouvernement, où figure le nom du passager, sa date de naissance et son sexe, ou d'exiger deux pièces d'identité positives délivrées par le gouvernement, dont l'une, au moins, précise le nom du passager, sa date de naissance et son sexe.

4) Échec de validation de paiement

Lorsque le passager ne fournit pas les renseignements complémentaires demandés ou est incapable de faire en sorte que le titulaire de la carte se présente à l'aéroport ou est incapable de présenter un autre mode de paiement pour son billet à la demande du transporteur en vertu de la règle tarifaire 25, ou dans tous les cas où le transporteur est dans l'impossibilité de déterminer avec certitude que le passager est titulaire d'un billet valide.

5) Exigences de l'immigration, administratives ou autres



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

- a) les documents de voyage de ce passager ne sont pas en règle;
 - b) pour quelque raison que ce soit, l'embarquement à partir d'un pays, le transit par ce pays ou l'entrée dans celui-ci, ou le pays à partir duquel, par lequel ou jusqu'auquel le passager souhaite être transporté serait illégal;
 - c) le passager ne se conforme pas aux exigences de la [RÈGLE 65 – FORMALITÉS ADMINISTRATIVES](#);
 - d) ce passager omet ou refuse de se conformer aux règlements du transporteur, notamment en ce qui concerne les délais limites d'enregistrement et d'embarquement.
- 6) État d'un passager

Sous réserve de l'exception mentionnée ci-après, le transporteur doit refuser le transport à un passager dans les cas suivants :

- a) Lorsque l'état mental ou physique d'un passager est tel qu'il le rend inapte à prendre soin de lui-même, sans aide ou traitement médical en cours de route, à moins que toutes les conditions suivantes ne soient remplies :
 - i. il voyage avec un accompagnateur titulaire d'un billet qui est responsable de lui apporter les soins appropriés en cours de route;
 - ii. sous les soins de cet accompagnateur, il ne requiert pas du transporteur une attention ou une assistance déraisonnable;
 - iii. il se conforme aux exigences de la [RÈGLE 40 – PASSAGERS AYANT UN HANDICAP](#), le cas échéant.

Nota : (pour le transport à destination et au départ du Canada) Le transporteur accepte l'évaluation d'une personne ayant un handicap quant à son autonomie (voir la [RÈGLE 40 – PASSAGERS AYANT UN HANDICAP](#)).

- b) Lorsqu'un passager souffre d'une maladie contagieuse évidente.
- c) Lorsqu'il dégage une odeur répugnante (comme celle qui se dégage d'une plaie avec perte de substance).
- d) Lorsque le transporteur juge, de bonne foi et en agissant avec discernement, que l'état de santé ou l'état physique d'un passager comporte un danger ou un risque inhabituel pour lui-même ou les autres passagers (y compris les enfants à naître de passagères enceintes) ou pour les biens. Le transporteur est en droit d'exiger que le passager fournisse un certificat médical qui doit ensuite être accepté et autorisé par un médecin du transporteur comme condition de l'acceptation du passager pour de prochains trajets.



- e) Lorsqu'un passager omet d'obtenir une autorisation médicale conformément au présent tarif, y compris la présente règle, à la [RÈGLE 40 - PASSAGERS AYANT UN HANDICAP](#) ou à la [RÈGLE 45 - SERVICE D'OXYGÈNE ET CONCENTRATEUR D'OXYGÈNE INDIVIDUEL](#).
 - f) Lorsqu'un passager omet de se conformer aux exigences de santé et de sécurité raisonnables imposées par le transporteur ou un gouvernement
- B. Conduite d'un passager - Refus de transport - Conduite interdite et sanctions**
- 1) Conduite interdite
- Sans restreindre la portée générale de ce qui précède, ce qui suit constitue des exemples de conduite interdite lorsque, le cas échéant, le transporteur, agissant de façon raisonnable, doit prendre des mesures pour s'assurer du confort physique ou de la sécurité de la personne, des autres passagers (au moment présent ou ultérieurement) ou des employés du transporteur, de la sécurité de l'appareil, ou de l'exécution sans entraves des tâches qui incombent à l'équipage ou de 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 un liquide enivrant ou une drogue (sauf un patient sous traitement médical qui reçoit les soins appropriés);
 - b) la conduite de la personne, ou son état, est ou a été connue par le passé comme abusive, offensante, menaçante, intimidante, violente ou autrement désordonnée, 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 mette autrement en péril l'exploitation sécuritaire et adéquate du vol;
 - c) la conduite de la personne comporte un risque ou un danger inhabituels pour elle-même ou pour un autre passager (y compris les enfants à naître, dans le cas de passagères enceintes), ou pour les biens;
 - d) la personne omet de se conformer aux directives du transporteur et de ses employés, y compris celle de cesser la conduite interdite;
 - e) la personne est inapte ou réticente à demeurer assise, ceinture de sécurité bouclée;
 - f) la personne fume ou tente de fumer, de manger, de chiquer ou de cracher du tabac, du cannabis ou un produit de cannabis, ou encore utilise ou tente d'utiliser une cigarette électronique (« vapotage ») à bord de l'appareil;



- g) la personne utilise ou continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou un instrument électronique à bord de l'appareil, après avoir été avertie de cesser cette utilisation par un membre d'équipage;
- h) La personne filme, photographie ou enregistre l'image d'autres passagers ou employés du transporteur à l'aide de tout autre moyen électronique sans avoir obtenu le consentement exprès des personnes filmées, photographiées ou enregistrées, ou encore, cette personne continue de filmer, photographier ou enregistrer l'image d'autres passagers ou employés du transporteur après avoir été avertie de cesser ce comportement par un employé du transporteur;
- i) la personne est pieds nus ou autrement vêtue de façon inappropriée;
- j) la personne porte sur elle ou près d'elle une arme meurtrière ou dangereuse dissimulée ou non, ou elle en détient une;
- k) la personne est menottée et est sous la garde d'un agent chargé de l'application de la loi;
- l) la personne a opposé une résistance ou il serait raisonnable de croire qu'elle pourrait opposer une résistance aux agents d'escorte.

2) Sanctions :

Lorsque, agissant de façon raisonnable, le transporteur décide qu'un passager a adopté une des conduites interdites décrites ci-dessus, il peut lui imposer toute combinaison des sanctions suivantes :

- a) Faire descendre le passager à quelque point que ce soit
- b) Probation

Le transporteur peut exiger que le passager réponde à certaines conditions de probation, comme l'obligation de ne pas adopter de conduite interdite, pour pouvoir fournir un transport à ce passager. Ces conditions de probation peuvent être imposées pour quelque durée que ce soit, qui, de l'avis raisonnable du transporteur, est nécessaire pour assurer la conformité continue et ainsi éviter de façon permanente que ne se reproduise la conduite interdite.

- c) Refuser de transporter le passager

La durée du refus de transport peut aller d'une interdiction ponctuelle à une interdiction pour un temps indéterminé et elle peut même aller jusqu'à l'interdiction à vie. La durée du refus de transport est à la discrétion du transporteur, et selon la nature de la conduite interdite; elle ne prend fin que si le transporteur est convaincu que le passager ne constitue plus une menace à la sécurité des autres passagers et de l'équipage ou de l'appareil, ou au confort des autres passagers et de l'équipage, ou à l'exécution des tâches de l'équipage à bord de l'appareil, ou à l'exploitation sécuritaire et adéquate du vol. La



conduite suivante entraîne automatiquement l'interdiction de vol pour une période indéterminée, qui peut aller jusqu'à l'interdiction à vie :

- 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 menace de façon crédible de blesser un membre d'équipage ou un autre passager;
- iii. la personne adopte une conduite qui exige un atterrissage imprévu ou l'usage de moyens de contention, comme des attaches ou des menottes;
- iv. la personne adopte de nouveau une conduite interdite après avoir reçu un avis de probation, tel qu'il est mentionné au point (2) ci-dessus.

Ces mesures sont sous toutes réserves des droits et des recours du transporteur, notamment ses droits de demander un redressement pour tout dommage découlant de la conduite interdite ou de toute autre disposition prévue dans le tarif du transporteur, le dépôt d'accusations criminelles ou l'engagement de poursuites judiciaires.

Afin de mettre en place une interdiction, le transporteur devra communiquer sa décision d'interdire le transport d'un passager (ou toute décision de retirer une interdiction existante), en plus de l'information personnelle du passager faisant l'objet d'une interdiction à toute autre société aérienne avec laquelle le transporteur a une entente d'exploitation à code multiple.

3) Recours du passager et limitation de responsabilité du transporteur

La responsabilité du transporteur dans le cas où il refuse de transporter un passager pour un vol particulier ou qu'il décide de faire descendre un passager en cours de route pour quelque raison que ce soit, précisée dans les paragraphes qui précèdent ou dans toute autre règle applicable, se limite au remboursement de la partie non utilisée du billet de la part du transporteur qui a refusé de transporter ou a fait descendre le passager, le cas échéant et sous réserve de la règle tarifaire applicable, comme le prévoit la section sur les remboursements généraux de la [RÈGLE 100 – REMBOURSEMENTS](#). Une personne qui se voit refuser le transport pour un temps indéterminé, pouvant aller jusqu'à l'interdiction à vie, ou à qui un avis de probation a été signifié peut fournir au transporteur, par écrit, les raisons pour lesquelles elle ne présente plus une menace à la sécurité ou au confort des passagers ou de l'équipage, ou à la sécurité de l'appareil. Ce document peut être envoyé à l'adresse fournie dans l'avis de refus de transport ou l'avis de probation. Le transporteur répond au passager dans un délai raisonnable et propice à déterminer s'il est nécessaire ou non de prolonger l'interdiction ou de maintenir la période de probation.

RÈGLE 80 - PERTURBATIONS D'HORAIRE**A. Généralités**

1) Horaires non garantis

Les heures de départ et d'arrivée, la durée du trajet ainsi que le type d'appareil indiqués dans l'horaire ou ailleurs sont approximatifs, non garantis et ne font d'aucune façon partie du contrat de transport. Les horaires peuvent être modifiés sans préavis. Aucun employé, mandataire ou représentant du transporteur n'a le pouvoir de lier ce dernier par une déclaration ou une assertion quelconque quant aux dates ou aux heures de départ ou d'arrivée ou encore à l'exploitation d'un vol, quel qu'il soit. Il est toujours recommandé que les passagers confirment l'heure de départ et l'état du vol en s'inscrivant aux mises à jour pour leur appareil électronique personnel, en accédant au site Web du transporteur ou en consultant les écrans du système d'affichage de l'aéroport.

2) Non-responsabilité du transporteur

Le transporteur ne peut être tenu responsable si le passager manque des correspondances ne faisant pas partie de l'itinéraire indiqué sur le billet. Le transporteur n'est pas responsable des changements, des erreurs et des omissions, qu'ils figurent dans les horaires ou dans d'autres représentations. Le transporteur ne garantit pas les heures des vols qui figurent sur les billets des passagers et ne peut être tenu responsable des annulations de vols ou des modifications des heures en cas de force majeure, y compris de conflits de travail ou de grèves.

Le cas échéant, le passager peut se prévaloir des dispositions prévues dans le RPPA.

3) Effort probant

Le transporteur s'engage à faire de son mieux pour transporter le passager et ses bagages avec une diligence raisonnable, mais aucun délai particulier n'est fixé pour le début ou la fin du transport. Sous réserve de ce qui précède, le transporteur peut, sans préavis, changer de transporteur ou d'appareil et, en cas de nécessité, il peut modifier l'itinéraire, ajouter des points d'arrêt ou omettre les escales figurant sur le billet.

B. Perturbation d'horaire

Cette règle ne s'applique qu'aux vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge.

1) Information aux passagers

En cas de retard ou d'annulation (« Perturbation d'horaire »), Air Canada informera rapidement les passagers au sujet des mises à jour, en leur indiquant la raison du retard ou de l'annulation :

- aussitôt qu'Air Canada sait qu'un retard ou une annulation a lieu, et par la suite :

- à intervalles réguliers de 30 minutes jusqu'à la détermination d'une nouvelle heure de départ du vol, ou que de nouveaux arrangements de voyage alternatifs aient été pris pour les passagers; et
 - aussitôt que possible lorsque de nouvelles informations sont disponibles.
- 2) En cas de Perturbation d'horaire attribuable à Air Canada :
- a) Air Canada fournira des arrangements de voyage alternatifs comme le prescrit le RPPA. Les arrangements de voyage alternatifs seront considérés comme étant satisfaisants, sauf avis contraire du passager communiqué avant la date de départ du nouvel arrangement de voyage alternatif. Si le passager refuse ces arrangements parce qu'ils ne répondent pas à ses besoins et décide de ne plus voyager, le passager sera admissible à un Remboursement involontaire selon la [RÈGLE 100 - REMBOURSEMENTS](#), ainsi qu'une indemnisation en vertu du RPPA si une demande est déposée par le passager dans l'année qui suit le retard ou l'annulation.
 - b) Si un passager a été informé du retard ou de l'annulation moins de 12 heures avant l'heure de départ initialement prévue et qu'il a été retardé plus de deux heures après l'heure de départ initialement prévue, Air Canada lui fournira de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable, en tenant compte de la durée de l'attente, du moment de la journée et de l'endroit où se trouve le passager;
 - c) dans le cas d'une Perturbation d'horaire qui dure jusqu'au lendemain, Air Canada fournira aussi aux passagers provenant de l'extérieur de la ville l'hébergement à l'hôtel ou dans un établissement comparable qui est raisonnable compte tenu de l'endroit où se trouve les passagers, ainsi que le transport pour s'y rendre et revenir à l'aéroport, sous réserve des disponibilités;
 - d) Indemnisation
Si, en raison d'un retard ou d'une annulation attribuable à Air Canada, un passager arrive à destination avec un retard de trois heures ou plus, Air Canada lui accordera une indemnisation conforme au RPPA. Seul le transporteur exploitant fournira l'indemnisation;
 - e) Un passager **n'est pas** admissible à une indemnité en cas de retard ou d'annulation de vol en vertu du RPPA si :
 - i. le passager est arrivé en retard à destination pour des raisons indépendantes de la volonté d'Air Canada ou nécessaires par souci de sécurité, par exemple si le vol du passager a été retardé ou annulé en raison des conditions météorologiques;
 - ii. le passager a déjà reçu une indemnité pour refus d'embarquement pour le même incident;
 - iii. le passager a été informé du retard ou de l'annulation au moins 14 jours avant l'heure de départ prévue;



- iv. le passager n'a pas soumis sa demande d'indemnisation en vertu du RPPA au cours de l'année qui a suivi le retard ou l'annulation.
- 3) Advenant une Perturbation d'horaire nécessaire par souci de sécurité :
 - a) Air Canada fournira des arrangements de voyage alternatifs comme le prescrit le RPPA. Les arrangements de voyage alternatifs seront considérés comme étant satisfaisants, sauf avis contraire du passager communiqué avant la date de départ du nouvel arrangement de voyage alternatif. Si le passager les refuse parce qu'ils ne répondent pas à ses besoins et qu'il décide de ne plus voyager, le passager sera admissible à un Remboursement involontaire conformément à la [RÈGLE 100 - REMBOURSEMENTS](#);
 - b) si un passager a été informé du retard ou de l'annulation moins de 12 heures avant l'heure de départ initialement prévue et qu'il a attendu deux heures après l'heure de départ initialement prévue, Air Canada lui fournira de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable, en tenant compte de la durée de l'attente, du moment de la journée et de l'endroit où se trouve le passager;
 - c) dans le cas d'une Perturbation d'horaire qui dure jusqu'au lendemain, Air Canada fournira aussi aux passagers provenant de l'extérieur de la ville l'hébergement à l'hôtel ou dans un établissement comparable qui est raisonnable compte tenu de l'endroit où se trouve les passagers, ainsi que le transport pour s'y rendre et revenir à l'aéroport, sous réserve des disponibilités;
- 4) Advenant une Perturbation d'horaire indépendante de la volonté d'Air Canada :
 - a) Air Canada proposera des arrangements de voyage alternatifs comme le prescrit le RPPA. Les arrangements de voyage alternatifs seront considérés comme étant satisfaisants, sauf avis contraire du passager communiqué avant la date de départ du nouvel arrangement de voyage alternatif. Si le passager les refuse parce qu'elles ne répondent pas à ses besoins et qu'il décide de ne plus voyager, le passager sera admissible à un Remboursement involontaire conformément à la [RÈGLE 100 - REMBOURSEMENTS](#).
- C. Attente sur l'aire de trafic
 - a) Débarquement

Air Canada ne permettra pas qu'un appareil reste sur l'aire de trafic d'un aéroport canadien plus de trois heures (ou trois heures quarante-cinq minutes si le départ est imminent). Avant l'expiration de ce délai, le transporteur fera revenir l'avion au poste de stationnement ou à un autre endroit approprié, où le passager sera autorisé à débarquer. Dans la mesure du possible, les passagers ayant un handicap, les personnes de soutien qui les accompagnent ou leurs animaux d'assistance, le cas échéant, auront l'occasion de débarquer en priorité.

b) Normes de traitement

Durant un retard sur l'aire de trafic, Air Canada fournira aux voyageurs :

- de la nourriture et de l'eau potable en quantité raisonnable une fois les portes de l'avion fermées (au départ) ou après l'atterrissage (à l'arrivée);
- une ventilation et un chauffage ou une climatisation adéquats de la cabine;
- le moyen de communiquer avec des personnes à l'extérieur de l'appareil, si c'est faisable;
- un accès à des toilettes en état de fonctionnement.

Air Canada s'assurera aussi qu'une attention médicale adéquate est fournie, au besoin.

c) Réacheminement ou remboursement en cas de débarquement

Les voyageurs qui choisissent de débarquer au cours d'un retard sur l'aire de trafic sont considérés comme ayant décidé de ne plus voyager à bord du vol en question et ils sont assujettis aux dispositions pertinentes de la Règle 80 qui régit les réacheminements et remboursements.

d) Exception

La présente section ne s'applique pas lorsqu'il est impossible de se conformer aux normes, notamment pour des raisons liées à des situations indépendantes de la volonté du transporteur, comme la sécurité et la sûreté, la circulation aérienne ou les formalités douanières.

D. Franchise de bagages

Un passager réacheminé involontairement a le droit de conserver la franchise de bagages qui s'applique au type de service payé initialement. La présente disposition s'applique même si le passager est déplacé d'un tarif à un autre.



RÈGLE 85 - MODIFICATIONS VOLONTAIRES ET RÉACHEMINEMENT

A. Lorsqu'une modification peut être effectuée à la demande du passager et sous réserve du paiement de tous les frais énoncés dans la règle tarifaire applicable, le Transporteur doit effectuer un changement d'itinéraire, de Transporteur jusqu'à la destination, de classe de service, de coupon de vol et de dates de voyage ou doit annuler une réservation, à condition que le billet ait été délivré par ce Transporteur. Un client peut également demander une modification de la réservation et enregistrer le crédit de voyage qui en résulte dans le Portefeuille AC, comme décrit dans la présente.

B. Pénalités (Catégorie 16)

1) Itinéraire

À moins que la règle tarifaire applicable contienne d'autres restrictions, le voyage doit être effectué selon les dispositions d'itinéraire ou de distance qui sont précisées pour le prix. S'il y a plus d'un itinéraire au même prix, le passager peut préciser l'itinéraire avant la délivrance du billet. Si le billet est en partie « ouvert », le passager peut préciser l'un des itinéraires facultatifs, sinon le transporteur détermine l'itinéraire.

2) Réacheminement

Un réacheminement nécessite la revalidation (modification du numéro de vol ou de la date de voyage) ou la redélivrance (modification de la destination, de la correspondance ou du ou des points d'arrêt) du billet.

a) Réacheminement volontaire

Aux fins des présentes, « réacheminement volontaire » désigne toute modification des réservations des places confirmées que demande un passager. À moins d'indication contraire dans une règle tarifaire applicable, les conditions suivantes s'appliquent :

- i. Dans le cas de prix qui comportent des restrictions de réservation préalable, le réacheminement volontaire est permis, sans pénalité, avant l'échéance de billetterie préalable. Lorsqu'une restriction est appliquée à un réacheminement volontaire, une telle restriction s'applique seulement lorsque l'échéance de billetterie est passée.
- ii. S'il y a une pénalité en cas de réacheminement, les réservations pour l'itinéraire modifié sont confirmées seulement avant l'échéance de billetterie préalable.
- iii. Si un réacheminement volontaire n'est pas permis dans la règle tarifaire applicable, les dispositions d'annulation (décrites à la catégorie 16 de la règle tarifaire applicable) s'appliquent lorsqu'un passager modifie volontairement des réservations confirmées.

b) Réacheminement involontaire

La procédure normale de réacheminement involontaire (voir la [RÈGLE 85 - MODIFICATIONS VOLONTAIRES ET RÉACHEMINEMENT](#), paragraphe [b] du



présent tarif) s'applique, à moins d'indication contraire dans la RÈGLE tarifaire applicable.

- 3) Annulation avant le début du voyage
 - a) Les dispositions de la [RÈGLE 100 - REMBOURSEMENTS](#) du présent tarif s'appliquent, sauf en cas de modification au moyen de dispositions précises de la règle tarifaire applicable.
 - b) À moins d'indication contraire dans la règle tarifaire applicable, dans le cas de prix qui comprennent des exigences de paiement ou de billetterie préalable, les frais d'annulation précisés s'appliquent seulement lorsque l'échéance de paiement ou de billetterie préalable est passée.
 - c) Si un passager omet d'utiliser les vols confirmés indiqués sur le billet, tous les coupons de vol restants sur le billet sont annulés pour tout autre transport au prix auquel le billet a été délivré. Les frais d'annulation pertinents sont appliqués avant que tout remboursement soit traité.
- 4) Annulation après le début du voyage
 - a) Les dispositions de la [RÈGLE 100 - REMBOURSEMENTS](#) s'appliquent, sauf en cas de modification au moyen de dispositions précises de la règle tarifaire applicable.
 - b) Si un prix comprend des frais d'annulation précis, et si un passager omet d'utiliser les vols confirmés indiqués sur le billet, tous les coupons de vol restants sur le billet sont annulés pour tout autre transport au prix auquel le billet a été délivré. Le prix initial payé par le passager est appliqué à l'achat de tout prix qui peut être appliqué rétroactivement aux tronçons parcourus par le passager. Les frais d'annulation sont déduits de tout montant remboursable.
- 5) À tout moment, des frais d'annulation peuvent être appliqués à l'achat d'un prix Air Canada plus élevé régi par une règle autre que celle du tarif auquel le billet a été délivré initialement, à condition que tout billet délivré pour des itinéraires modifiés porte la mention « non remboursable (montant des frais d'annulation) ».

C. Méthode pour apporter les changements

La modification demandée par le passager doit être apportée par :

- 1) endos, contrôle des coupons du billet non utilisé ou coupons de vol;
- 2) redélivrance d'un billet pour le passager concernant une ou plusieurs réservations;
- 3) enregistrement de toute valeur non utilisée du billet en tant que crédit dans le Portefeuille AC, à utiliser comme décrit au point B(2) ci-dessus.

D. Prix applicable



- 1) Le prix, les frais, et les suppléments applicables en raison d'un tel changement d'itinéraire, de destination ou de transporteur doivent être le nouveau prix, les taxes, les frais et les suppléments en vigueur au moment de la modification, plus les frais ou la pénalité de modification qui s'appliquent, selon la règle tarifaire applicable, à condition que :
 - a) le passage supplémentaire au prix multitrçon ne soit pas permis, à moins que la demande n'ait été faite avant l'arrivée à la destination indiquée sur le billet initial;
 - b) après le début du transport, un billet aller simple ne soit pas converti en billet de trajet aller-retour ou de trajet circulaire en appliquant la réduction pour trajet aller-retour ou circulaire sur toute partie déjà parcourue;
 - c) après le début du transport, un billet de trajet aller-retour puisse être converti en billet de trajet circulaire, ou vice versa, pourvu que cette demande soit faite avant l'arrivée du passager à la destination indiquée sur le billet initial ou le bon pour services divers.
 - 2) Toute différence entre le prix, les taxes, les frais et les suppléments applicables au titre de l'alinéa (a) ci-dessus et le prix, les taxes, les frais et les suppléments payés par le passager sera perçue auprès du passager par le transporteur qui effectue le réacheminement, lequel effectuera aussi tout remboursement applicable selon la [RÈGLE 100 - REMBOURSEMENTS](#).
- E. Date d'expiration**
- La date d'expiration de tout nouveau billet délivré sera la même que la date d'expiration de l'ancien billet.
- Les échéances pour les annulations et les frais en cas d'annulation tardive seront applicables aux itinéraires modifiés demandés par un passager.
- F. Réservations des agences de voyages**
- Les modifications volontaires de billets délivrés par les agences de voyages doivent être traitées par celles-ci.
- Exceptionnellement, si une modification volontaire est demandée le jour du voyage à l'aéroport et que l'agence de voyages est fermée, le transporteur fera tout en son pouvoir pour aider à établir la différence de prix, de frais et de suppléments applicables découlant de toute modification d'itinéraire, de destination ou de transporteur, en plus des frais de modification ou d'annulation applicables.



RÈGLE 90 - REFUS D'EMBARQUEMENT

Nota : La présente règle ne s'applique qu'aux vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge.

A. Définition du refus d'embarquement

Un client se voit refuser l'embarquement si le nombre de places pouvant être occupées à bord d'un vol est inférieur au nombre de voyageurs qui détiennent des réservations confirmées, ont des documents de voyage valides, et se sont enregistrés et présentés à la porte d'embarquement avant l'heure limite indiquée conformément à la [RÈGLE 70 – HEURES LIMITES POUR L'ENREGISTREMENT ET L'EMBARQUEMENT](#).

B. Raison pour refuser l'embarquement

Air Canada informera les clients de la raison pour laquelle on leur refuse l'embarquement.

C. Volontaires

Demande de volontaires

- 1) Avant de refuser l'embarquement à des clients, Air Canada demande s'il y a parmi ceux qui détiennent des réservations confirmées des volontaires disposés à céder leur place en échange d'une indemnisation. La demande de volontaires, la sélection des voyageurs ainsi que le montant et la forme de l'indemnisation sont à l'entière discrétion d'Air Canada.

Confirmation écrite

- 2) Le voyageur qui se porte volontaire pour céder sa place recevra avant le départ du vol une confirmation écrite de toute indemnisation accordée par Air Canada.

D. Priorité d'embarquement

- 1) S'il n'y a pas assez de volontaires, Air Canada choisira les clients à qui l'embarquement sera refusé, en accordant la priorité pour l'embarquement dans l'ordre suivant :
 - a) enfants non accompagnés de moins de 18 ans;
 - b) personnes ayant un handicap et leur accompagnateur ou leur animal d'assistance ou de chien de soutien émotionnel, le cas échéant;
 - c) personnes voyageant avec des membres de leur famille;
 - d) voyageurs à qui l'embarquement a déjà été refusé avec le même billet (qui l'ont laissé savoir à des agents d'Air Canada);
 - e) voyageurs pour qui, de l'avis d'Air Canada, le refus d'embarquement causerait de sérieux préjudices;
 - f) passagers payants voyageant en classe Signature Air Canada/Classe affaires (cabine J) ou Économique Privilège (cabine O);



- g) tous les autres voyageurs, compte tenu de leur itinéraire, du prix payé, de leur statut en tant que membre d'un programme de fidélité et de l'heure à laquelle ils se présentent pour l'enregistrement sans place préattribuée.
- E. Passagers à bord des avions
- Air Canada ne forcera pas les passagers déjà assis dans l'appareil à céder leur place, à moins que la situation présente un risque pour la sécurité ou la sûreté.
- F. Arrangements de voyage alternatifs et normes de traitement
- Air Canada proposera aux voyageurs à qui l'embarquement a été refusé des arrangements de voyage alternatifs et normes de traitement conformes au RPPA. Les arrangements de voyage alternatifs seront considérés comme étant satisfaisants, sauf avis contraire du passager communiqué avant la date de départ du nouvel arrangement de voyage alternatif.
- G. Remboursement
- Si l'embarquement a été refusé involontairement à un passager et que le passager refuse les arrangements de voyage alternatifs parce qu'ils ne répondent pas à ses besoins de voyage, le passager sera admissible à un Remboursement involontaire conformément à la [RÈGLE 100 - REMBOURSEMENTS](#).
- H. Indemnisation
- 1) Un voyageur à qui l'embarquement a été refusé involontairement pour des raisons indépendantes de la volonté d'Air Canada sera indemnisé conformément au RPPA.
- 2) Un voyageur **n'est pas** admissible à une indemnité pour refus d'embarquement si :
- a) l'embarquement lui a été refusé pour des raisons indépendantes de la volonté d'Air Canada ou sur lesquelles la société aérienne a un contrôle mais qui sont nécessaires pour une question de sécurité, notamment si l'avion du client a été remplacé par un autre d'une capacité moindre en raison de travaux de maintenance imprévus;
- b) le client est assis à une place différente de celle qui est indiquée sur son billet pour le même vol sans avoir à payer des frais supplémentaires;
- c) le client s'est vu refuser le transport selon la [RÈGLE 75 - REFUS DE TRANSPORT](#);
- d) le client ne s'est pas présenté à l'enregistrement ou à la porte d'embarquement conformément aux heures limites d'enregistrement et d'embarquement prescrites dans la [RÈGLE 70 - DÉLAIS LIMITES D'ENREGISTREMENT ET D'EMBARQUEMENT](#);
- e) le transporteur a reprotégé la réservation de correspondance du passager sur un autre vol en raison d'un retard affectant le vol par lequel le passager arrive, ce qui a eu pour effet de réduire le temps de correspondance minimum nécessaire entre les

vols.

- 3) **Aucune indemnité en cas de retard ou d'annulation d'un vol**
Un client n'a pas droit à une indemnité en cas de retard ou d'annulation s'il a déjà reçu une indemnité pour refus d'embarquement.
- 4) **Rajustement**
Si le vol pour lequel le client détient une réservation dans le cadre d'arrangements de voyage alternatifs arrive avant ou après l'heure d'arrivée prévue, et que le montant payé ou confirmé ne reflète plus celui qui est dû en fonction du retard réel à destination, Air Canada rajustera le montant de l'indemnisation en conséquence.
- 5) **Pas d'expiration**
Les bons de voyage délivrés en guise d'indemnisation à la suite d'un refus d'embarquement n'expirent pas. Si un client n'utilise pas un bon de voyage dans l'année qui suit la date de délivrance, il pourrait devoir communiquer avec Air Canada pour le réactiver.

RÈGLE 95 - SERVICE INTERMODAL

Le transporteur peut, de temps à autre, offrir un Service intermodal vers certaines destinations. Un tel service est effectué par des opérateurs indépendants qui ne sont pas détenus ni gérés par Air Canada. Le transporteur ne sera pas responsable des décès/blessures des passagers ou des dommages aux bagages/marchandises résultant de tout événement qui pourrait survenir durant le Service intermodal en question et n'est pas responsable des actes et omissions de tels entrepreneurs indépendants. Différents régimes de responsabilité s'appliquent au Service intermodal et un tel service est soumis aux termes et conditions de ces opérateurs.



RÈGLE 100 - REMBOURSEMENTS

A. Dispositions générales

Remboursement par le transporteur : Pour un billet inutilisé ou une partie de ce billet ou pour un bon pour services divers, le remboursement se fait conformément à la présente règle.

- 1) Sauf pour les Remboursements involontaires :
 - a) Les billets aux tarifs d'économique de base ne sont pas remboursables et ne peuvent pas donner lieu à un crédit pour voyage ultérieur.

Pour tous les autres billets non remboursables, la valeur inutilisée peut, à la discrétion du client, moyennant les frais ou les pénalités que prévoient les règles tarifaires applicables et sous réserve de l'annulation de la réservation par le client avant le départ :

- (i) soit servir à acheter un autre billet, dans l'année suivant la date de délivrance du billet pour les billets entièrement inutilisés ou dans l'année suivant la date du premier départ pour les billets partiellement inutilisés;
 - (ii) soit être enregistrée dans un Portefeuille AC et servir ensuite à l'achat d'un ou plusieurs autres billets (délivrés à partir du stock de billets d'Air Canada seulement) et d'autres services complémentaires admissibles d'Air Canada, moyennant les frais ou les pénalités que prévoient les règles tarifaires applicables et sous réserve de l'annulation de la réservation par le client avant le départ.
- 2) Dans le cas de billets papier, les personnes qui demandent un remboursement doivent remettre au transporteur tous les coupons de vol inutilisés du billet ou du bon pour services divers.
- 3) Sur demande écrite, le transporteur doit effectuer la totalité ou une partie des remboursements individuels par l'intermédiaire de ses bureaux de la Comptabilité générale des Ventes régionales ou de ses bureaux de comptabilité, des centres de services d'Air Canada, de certains aéroports ou de ses sites Web transactionnels.
- 4) Limite de temps pour les demandes de remboursement: La demande de remboursement doit être effectuée durant la période de validité du billet définie à la Règle 25. Cependant, la période de validité peut être prolongée moyennant le paiement de frais applicables. Dans le cas des billets non remboursables échangés contre un billet pour un voyage commençant dans les 3 mois qui suivent la fin de la période de validité, les frais applicables sont de 50 \$. Pour les billets remboursables ainsi que pour les frais, les taxes ou les suppléments remboursables, des frais de dépassement de la durée de validité de 100 \$ s'appliqueront aux remboursements effectués un an après la date de délivrance.

Dans le cas des bons pour services divers, des frais de dépassement de la durée de validité de 25 \$ s'appliqueront aux remboursements effectués un an après la date de délivrance.

B. Monnaie

Tous les remboursements sont assujettis aux lois, aux règles, aux ordonnances ou aux règlements gouvernementaux du pays où le billet a été acheté initialement et du pays où le remboursement est effectué. Les remboursements sont effectués sous réserve des conditions suivantes :

- 1) Dans le cas d'achats effectués avec certaines monnaies ou dans certains pays, le remboursement des billets ou des reçus d'acomptes doit se faire uniquement dans la monnaie utilisée pour l'achat ou uniquement dans le pays où l'achat a été effectué.
- 2) Le remboursement des billets ou des reçus d'acomptes pour des billets achetés dans des monnaies autres que le dollar canadien sera effectué au même taux de change que celui utilisé dans le calcul du coût initial du billet.

C. Destinataire du remboursement

Sous réserve des dispositions prévues ci-dessous, Air Canada versera le remboursement, conformément à la présente règle, uniquement à la personne ayant payé pour la réservation, selon le mode de paiement original utilisé pour effectuer la réservation.

Exception 1 : Les billets délivrés en échange d'un avis de passage payé (PTA) ou d'un bon pour services divers (MCO) sont remboursés uniquement à l'acheteur de l'avis de passage payé ou du bon pour services divers.

Exception 2 : Le montant du remboursement des billets dont l'achat a été porté à une carte de crédit reconnue par Air Canada sera versé uniquement au compte de la personne qui est titulaire de la carte de crédit, à moins que le remboursement n'ait été refusé par l'institution financière qui l'avait émis, au motif que la carte de crédit utilisée pour l'achat a été fermée. Dans ce cas, Air Canada effectuera le remboursement sur une autre carte de crédit émise au nom de la personne à qui la carte de crédit utilisée à l'origine pour le paiement a été émise.

Exception 3 : Dans le cas de billets délivrés par l'entremise d'une agence de voyages ou d'un autre transporteur aérien, les demandes de remboursement ne seront traitées que par l'agence de voyages ou le transporteur aérien tiers et selon le mode de paiement original.

Exception 4 : Pour les réservations associées à plusieurs passagers et qui sont enregistrées dans un Portefeuille AC, pour les billets et pour les autres services complémentaires admissibles d'Air Canada, les crédits seront remis soit (i) à chacun des passagers détenant un billet sur la même réservation, dans son Portefeuille AC respectif, soit (ii) à l'un des passagers détenant un billet pour l'ensemble de la réservation. En pareil cas, le passager qui possède le Portefeuille AC où la valeur des billets de la même réservation a été enregistrée doit s'assurer qu'il a l'autorisation des autres passagers figurant sur la réservation pour enregistrer le crédit à leur nom. En outre, il décharge Air Canada, ses sociétés mères, ses sociétés affiliées et ses filiales,

ainsi que leurs administrateurs, dirigeants, préposés, employés et mandataires respectifs de toute réclamation, demande, responsabilité ou cause d'action pour des pertes, des dommages, des coûts ou pour quelque raison que ce soit (y compris toute réclamation, demande, responsabilité ou cause d'action pour des pertes ou des dommages non connus ou anticipés à l'heure actuelle, mais qui pourraient survenir ou être découverts ultérieurement, y compris tous les effets et toutes les conséquences de ceux-ci) pouvant découler du dépôt de crédits dans son Portefeuille AC, incluant toute réclamation faite par les autres passagers détenant un billet sur la réservation initiale. Il indemnise et dégage de toute responsabilité Air Canada, ses sociétés mères, ses sociétés affiliées et ses filiales, ainsi que leurs administrateurs, dirigeants, employés, préposés et mandataires respectifs à l'égard de ces pertes, de ces coûts et de ces dommages.

D. Remboursement involontaire

1) Aux fins du présent alinéa, le terme « Remboursement involontaire » désigne tout remboursement accordé en raison d'un retard au départ, d'une annulation, d'un refus d'embarquement ou d'un déclassement en vertu de la Règle 80 et de la Règle 90, ou qui est accordé pour toute raison attribuable à Air Canada si le passager est empêché d'utiliser entièrement ou partiellement son billet, y compris en cas de substitution, par le transporteur, d'une classe de service par une classe de service inférieure (déclassement) ou de correspondance manquée en raison d'une Perturbation d'horaire.

2) **Montant du Remboursement involontaire**

Le montant du Remboursement involontaire s'établit comme suit, à moins d'indication contraire ailleurs dans le présent tarif et sous réserve des lois applicables :

- a) Air Canada remboursera la portion inutilisée du billet ou, si le passager n'est pas au point d'origine, et son voyage n'a plus sa raison d'être, elle remboursera la valeur du billet entier et fournira au passager une réservation confirmée pour retourner au point d'origine qui répond à ses besoins. Si une partie du voyage a été effectuée et que le passager choisit de poursuivre son voyage jusqu'à sa destination par un autre moyen qu'avec le transporteur, le montant remboursé de la partie inutilisée s'établit au prorata selon le millage.
- b) Lorsqu'une Perturbation d'horaire oblige le passager à voyager selon une classe de service inférieure (déclassement) à celle achetée, Air Canada rembourse la différence de prix pour le ou les vols touchés, le cas échéant.
- c) Air Canada remboursera le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le titre de transport initial du passager si le passager a été offert des arrangements de voyage alternatifs en vertu du RPPA et que le passager n'a pas reçu ces services ou que ces services ont été payés deux fois.



- 3) Les remboursements fournis en vertu du RPPA seront offerts dans les trente jours suivant la date à laquelle ils deviennent exigibles.

E. Remboursement général

- 1) Aux fins du présent alinéa, le terme « Remboursement général » désigne tout remboursement d'un billet ou d'une partie de celui-ci autre qu'un Remboursement involontaire au sens défini ci-dessus. Le Remboursement général comprend toutes autres circonstances indépendantes de la volonté d'Air Canada, telles que les situations décrites à la [RÈGLE 70 - DÉLAIS LIMITES D'ENREGISTREMENT ET D'EMBARQUEMENT](#) et à la [RÈGLE 75 - REFUS DE TRANSPORT](#), et toutes autres circonstances où le passager choisit de ne plus voyager.

- 2) Montant du Remboursement général

Le montant du Remboursement général s'établit comme suit :

- a) Il est possible d'obtenir un remboursement complet sans pénalité si un billet est annulé dans les 24 heures suivant l'achat. Air Canada procédera uniquement au remboursement des billets achetés directement auprès de celle-ci.

Les demandes d'annulation et de remboursement des billets achetés auprès d'une agence de voyages ou d'un autre transporteur aérien doivent être soumises directement à l'agence ou au transporteur tiers.

- b) Dans tous les autres cas, le montant du Remboursement général, si le tarif est remboursable et sous réserve des règles tarifaires applicables au billet, s'établit comme suit :

- i. Si le billet est entièrement inutilisé, le montant remboursé est constitué du prix, des frais et des suppléments payés, moins tous frais ou pénalité d'annulation ou de modification exigés, énoncés dans les règles tarifaires applicables.

- ii. Si un coupon du billet a été utilisé, le montant remboursé correspond à ce qui suit :

La différence, le cas échéant, entre le prix, les taxes, les frais et les suppléments payés et le prix, les taxes, les frais et les suppléments applicables pour le transport utilisé, moins tous frais ou pénalité d'annulation ou de modification exigés, énoncés dans les règles tarifaires applicables.

Nota : Les frais d'annulation ou de modification les plus restrictifs s'appliquent.

F. Parties inutilisées de billets papier perdus

Dans le cas de billets papier ou de bons pour services divers inutilisés perdus ou des parties inutilisées de ceux-ci, un remboursement est effectué sur demande écrite, moyennant des frais d'administration de 100 \$ pour les billets perdus et de 25 \$ pour les bons pour services divers perdus, en plus de tous les frais applicables en raison des limites de temps associées aux



demandes de remboursement. Aucuns frais de traitement pour perte de billet ne sont exigés si le transporteur est responsable de la perte.

G. Fonctions judiciaires et service militaire

Si un passager est appelé pour le service militaire, qu'il est assigné comme juré ou convoqué comme témoin, un remboursement complet lui est versé sur présentation de l'assignation de juré, de l'assignation à témoigner ou de l'ordre de service militaire. (Aucun autre document n'est accepté.)

H. Remboursement en cas de décès

Les dispositions suivantes s'appliquent aux billets non remboursables et aux billets avec frais d'annulation lorsque le transport est annulé en raison du décès du passager, d'un membre de sa famille immédiate ou d'un compagnon de voyage. Les membres de la famille immédiate sont le conjoint (y compris le conjoint de fait, le conjoint de même sexe), les enfants (y compris les enfants adoptifs et ceux du conjoint, les petits-enfants et les arrière-petits-enfants), les parents, le père, la mère (y compris les beaux-parents, les grands-parents, les parents du conjoint ou ceux du conjoint de fait), la fille, le fils (y compris ceux en droit, par alliance ou du conjoint de fait), le frère et la sœur (y compris le beau-frère et la belle-sœur, le demi-frère et la demi-sœur, le frère et la sœur par alliance et ceux du conjoint de fait), le tuteur légal et son conjoint (preuve du jugement à l'appui), et aux fins de la présente règle, la famille immédiate comprend aussi le compagnon de voyage.

- 1) L'une des conditions ci-après doit être remplie pour que les dispositions s'appliquent :
 - a) le décès survient après l'achat du billet, dans les 90 jours précédant le début du voyage;
 - b) le décès survient après le début du voyage;
 - c) le voyage avait pour objet de visiter le membre de la famille immédiate qui est décédé.
- 2) Avant le début du voyage : le prix, les taxes, les frais et les suppléments sont remboursés intégralement.
- 3) Après le début du voyage : le montant du remboursement de toute partie inutilisée correspond à la différence, le cas échéant, entre le prix, les taxes, les frais et les suppléments payés et le prix, les taxes, les frais et les suppléments applicables au transport utilisé. Aucuns frais ni aucune pénalité d'annulation ou de modification ne sont exigés. S'il y a déjà eu une modification ou une annulation à laquelle des frais se sont appliqués, les frais d'annulation ou de modification sont remboursés sur demande.
- 4) En cas de décès du passager, le montant du remboursement des billets remboursables et non remboursables est versé à la succession du passager ou selon le mode de paiement initial.



- 5) Les documents constituant la preuve de décès doivent être remis dans les 90 jours suivant la date du retour indiquée sur le billet pour obtenir un remboursement.
- 6) Le remboursement n'a lieu que sur présentation :
 - a) d'une lettre ou d'un courrier électronique fournissant les renseignements nécessaires, tels que le lien de parenté avec le membre de la famille décédé et s'il y a lieu, la confirmation que le voyage avait pour objet de visiter le membre de la famille immédiate qui est décédé;
 - b) du numéro du billet électronique;
 - c) des documents appropriés fournissant la preuve de décès du membre de la famille immédiate ou du passager; par exemple, une copie du certificat de décès, une déclaration de l'entrepreneur de pompes funèbres ou une reconnaissance d'enregistrement de décès délivrée par une autorité gouvernementale doit être fournie. Les documents ou des copies de ceux-ci doivent être délivrés et exécutés par le représentant dûment autorisé du pays où le décès est survenu, c'est-à-dire faisant partie de ceux désignés par les lois du pays en cause.

RÈGLE 105 - RESPONSABILITÉ DES TRANSPORTEURS**A. Délais de prescription pour actions en justice en cas de blessure ou de décès**

Aucune action en justice ne doit être exercée en cas de blessure subie par un passager ou de décès d'un passager, à moins qu'un avis de demande en justice ne soit présenté par écrit à un bureau général du transporteur visé prétendu responsable, dans un délai de 90 jours après l'occurrence de l'événement allégué ayant donné lieu à la demande, et pourvu que la poursuite soit intentée au plus tard un an après l'occurrence de l'événement allégué.

B. Autres délais de prescription

Aucune action en justice ne doit être exercée pour la perte ou le retard de biens ou de bagages, ou pour des dommages causés à ceux-ci, ou pour toute autre demande (sauf pour une demande en cas de blessure ou de décès), découlant du transport ou du défaut de transport d'un passager, des biens ou des bagages, à moins qu'un avis de demande en justice ne soit présenté par écrit à un bureau du transporteur visé par la présente règle et qui en est prétendu responsable, sur-le-champ et, au plus tard, dans les 7 jours qui suivent la date de réception s'il s'agit de dommages et dans les 21 jours après l'occurrence de l'événement allégué ayant donné lieu à la demande, et pourvu que la poursuite soit intentée au plus tard deux ans après l'occurrence de l'événement allégué; le défaut de donner l'avis susmentionné n'est pas irrecevable si le demandeur établit, à la satisfaction du transporteur, qu'il n'a pas été en mesure de donner cet avis.

C. Avis préliminaire

En cas de perte ou de retard allégués de bagages ou de dommages prétendument causés à ceux-ci, les dispositions du paragraphe B) s'appliquent, pourvu qu'un avis préliminaire de perte, de retard ou de dommages soit remis au transporteur, par écrit, après l'arrivée du vol où la perte, le retard ou les dommages se sont prétendument produits, et avant que le passager quitte l'aéroport. La réception des bagages enregistrés par le destinataire admissible sans qu'aucun avis préliminaire ne soit transmis dans les délais susmentionnés constitue une preuve suffisante à première vue que ceux-ci ont été livrés en bon état.

D. Trop-perçus

En plus des exigences prévues au paragraphe B) ci-dessus, aucune demande en justice pour un trop-perçu n'est valide et aucune action en justice ne peut être exercée à cet égard plus de deux ans après la date de vente du billet, à moins que cette demande ou action en justice ne soit accompagnée du coupon passager du billet.

E. Le transporteur n'est aucunement responsable des dommages punitifs ou exemplaires ou des dommages sans lien de causalité suffisant qui découlent, de quelque manière que ce soit, d'un acte ou d'une omission commis par celui-ci, ses employés ou ses mandataires, peu importe si cet acte ou cette omission ont été commis ou non par négligence, et que le transporteur savait ou non que des dommages pouvaient en découler.



F. Lorsque le transporteur aérien serait par ailleurs responsable du décès d'un passager transporté contre paiement, ou du préjudice corporel subi par un passager durant les activités d'embarquement ou de débarquement, ou en tout temps alors que le passager se trouve à bord de l'appareil, il doit se conformer aux dispositions du *Règlement sur les transports aériens* (DORS/88-58), le cas échéant, sous réserve que ces dispositions ne s'appliquent pas à l'égard d'un passager dont l'état est tel qu'il peut constituer un risque ou un danger inhabituels en ce qui a trait à la perte ou aux dommages qui n'auraient pas été subis n'eût été l'âge ou l'état mental ou physique de ce passager, y compris, dans le cas d'une passagère enceinte, le préjudice corporel ou les maladies subis par un enfant à naître ou l'invalidité survenue.

G. Responsabilités limitées

L'acceptation, par un transporteur, de transporter un passager dont l'âge ou l'état mental ou physique sont tels qu'ils peuvent constituer un risque ou un danger inhabituels pour sa propre personne, ou, dans le cas d'une passagère enceinte, pour l'enfant à naître (peu importe si le transporteur connaissait ou non cet âge ou cet état) est soumise à la condition A) voulant que le transporteur ne soit pas responsable de la perte ou des dommages qui découlent d'un préjudice corporel, d'une maladie ou d'une invalidité (ou toute aggravation de celles-ci ou conséquence en découlant, y compris le décès) subi par le passager, si cette perte ou ces dommages n'avaient pas été subis n'eût été l'âge ou l'état mental ou physique de ce passager et, en outre, B) que, dans le cas d'une passagère enceinte, le transporteur ne soit pas responsable de la perte ou des dommages qui découlent d'un préjudice corporel, d'une maladie ou d'une invalidité (ou de toute aggravation de celles-ci ou conséquence en découlant, y compris le décès) subi par un enfant à naître.

H. Transporteurs successifs

Le transport devant être exécuté en vertu d'un billet ou en vertu d'un billet et de tout billet complémentaire délivré avec celui-ci par plusieurs transporteurs successifs est considéré comme une exploitation unique.

I. Lois et dispositions applicables

- 1) Tout le transport aux termes des présentes ainsi que les autres services rendus par chaque transporteur sont assujettis à ce qui suit :
 - a) aux lois applicables et aux ordonnances, aux exigences et aux règlements gouvernementaux;
 - b) aux dispositions énoncées dans le billet du passager;
 - c) au présent tarif, aux conditions de transport et aux règles tarifaires applicables.

J. Responsabilité limitée – Bagages

- 1) (Applicable uniquement pour le transport à l'intérieur du Canada et non conjointement à un trajet international.) La responsabilité à l'égard des dommages aux bagages et aux autres effets personnels, de leur livraison tardive ou de leur perte, ne doit en aucun cas



dépasser 1 288 droits de tirage spéciaux par passager, à moins que le passager n'ait déclaré au préalable une valeur excédentaire et n'ait acquitté des frais supplémentaires, conformément aux règles du transporteur, selon la définition prévue au paragraphe L. Déclaration d'une valeur excédentaire ci-dessous. En pareil cas, la responsabilité du transporteur se limite à cette valeur excédentaire déclarée. En aucun cas la responsabilité du transporteur ne doit dépasser la perte réelle subie par le passager. Toutes les réclamations sont sous réserve de la preuve du montant des pertes subies. Ces limites s'appliquent également aux bagages ou autres effets personnels que le transporteur a accepté d'entreposer temporairement dans une agence urbaine ou un bureau aéroportuaire, ou à tout autre endroit avant ou après le voyage.

- 2) La limite de responsabilité normale du transporteur ne s'applique pas aux réclamations appuyées d'une preuve visant la perte, les dommages ou la livraison tardive des aides à la mobilité, notamment fauteuil roulant, déambulateur, béquilles, triporteur et quadriporteur, lorsque le transporteur a accepté qu'une aide à la mobilité lui soit confiée comme bagage enregistré ou autrement. Dans de tels cas, la responsabilité du transporteur doit être établie en fonction du coût de la réparation ou de la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité.
 - i. Le passager doit remplir un rapport avec le transporteur à l'aéroport dès son arrivée. Si le passager n'est pas en mesure de remplir le rapport à son arrivée, il doit communiquer avec Réclamations bagages d'Air Canada via aircanada.com sans délai;
 - ii. Le passager doit ensuite présenter une demande d'indemnisation au moyen du formulaire fourni à aircanada.com dans les délais prescrits conformément à la règle 105(B) et fournir les documents à l'appui, comme le numéro du rapport d'incident relatif aux bagages, l'itinéraire du passager, l'étiquette pour bagage, des photos nettes de l'article endommagé, la preuve d'achat, le modèle et le type de l'aide à la mobilité, et tout autre renseignement qui pourrait raisonnablement être demandé par le transporteur pour identifier l'aide à la mobilité, vérifier les faits présumés et évaluer la crédibilité de la réclamation.
 - 3) Si une aide à la mobilité, notamment un fauteuil roulant, un déambulateur, des béquilles, un triporteur ou un quadriporteur, est retardée ou encore endommagée, mais réparable, le transporteur veille, à ses frais, à ce qu'elle soit réparée adéquatement et promptement et rendue au passager dans les meilleurs délais. Le transporteur fournit, sans délai déraisonnable, une aide de remplacement temporaire en attendant que l'aide du passager soit réparée ou lui soit rendue.
- K. Responsabilités limitées – Dispositions générales**
- 1) À moins de dispositions contraires aux présentes ou dans d'autres lois applicables :



- a) Le transporteur n'est pas responsable en cas de décès, de blessure, de retard, de perte ou d'autres dommages de quelque nature que ce soit (ci-après désignés collectivement par « dommages » dans le présent tarif) touchant les passagers ou les bagages non enregistrés, qui résultent du transport ou d'autres services accessoires afférents assurés par le transporteur, à moins que ces dommages ne soient le fait de la négligence du transporteur.
 - b) Le transporteur n'est pas responsable des dommages découlant directement et uniquement de sa conformité aux lois, aux ordonnances, aux exigences et aux règlements gouvernementaux ou de l'omission du passager de s'y conformer.
- 2) En aucun cas, le transporteur ne sera tenu responsable de la perte et du retard des bagages non enregistrés ou de cabine ou des dommages à ceux-ci qui ne sont pas le fait de la négligence du transporteur. L'assistance fournie au passager par les employés du transporteur pour le chargement, le déchargement et le transbordement des bagages non enregistrés ou de cabine doit être considérée comme un service gratuit offert au passager.
 - 3) Le transporteur n'est aucunement responsable des dommages aux bagages d'un passager causés par des biens contenus dans les bagages du passager. Tout passager dont un bien a causé des dommages aux bagages d'un autre passager ou aux biens du transporteur est tenu d'indemniser le transporteur pour toute perte subie et tous frais engagés par le transporteur à cause de ces dommages.
 - 4) Le transporteur ne peut être tenu responsable de la destruction ou de la perte d'articles qui ne sont pas admissibles au transport, ni des dommages causés à ceux-ci ou du retard à les livrer, conformément à la [RÈGLE 60 - BAGAGES](#), ni de toute autre perte ou de tout autre dommage de quelque nature que ce soit résultant de cette perte ou de ces dommages ou du transport de ces biens, notamment tout retard dans le transport de denrées périssables ou tout dommage causé à celles-ci, ou tout retard ou toute perte d'articles qui ne sont pas convenablement ni adéquatement emballés, dans la mesure où la destruction, la perte ou les dommages résultent d'un défaut, d'une qualité ou d'un vice inhérents au bagage, ou, dans le cas d'un retard, lorsque le transporteur, ses employés et ses mandataires ont pris toutes les mesures raisonnablement requises pour éviter les dommages, ou qu'il était impossible de prendre de telles mesures. L'exclusion s'applique, que l'article non acceptable ait été placé dans les bagages enregistrés du passager à l'insu ou non du transporteur.
 - 5) La responsabilité du transporteur concernant les dommages se limite aux cas qui surviennent sur ses propres lignes, sauf dans le cas de bagages enregistrés pour lesquels le passager dispose aussi d'un droit d'action contre le premier ou le dernier transporteur.
 - 6) Un transporteur qui délivre un billet ou qui enregistre des bagages pour le transport sur les lignes d'un autre transporteur n'agit qu'à titre de mandataire.
 - 7) Le transporteur n'est aucunement responsable des dommages punitifs, exemplaires ou tout dommage sans lien de causalité suffisant, qui découlent, de quelque manière que ce



soit, d'un acte ou d'une omission commis par celui-ci, ses employés ou ses mandataires, peu importe si cet acte ou cette omission ont été commis ou non par négligence et que le transporteur savait ou non que des dommages pouvaient en découler.

- 8) Toute exemption ou limite de responsabilité du transporteur en vertu des dispositions du présent tarif ou du billet s'applique aux mandataires, aux employés ou aux représentants du transporteur agissant dans l'exercice de leurs fonctions et aussi à toute personne dont l'appareil est utilisé par le transporteur et ses mandataires, employés ou représentants agissant dans l'exercice de leurs fonctions.
- 9) Toutes les réclamations sont sous réserve de la preuve du montant des pertes subies. Le transporteur peut rejeter toute réclamation pour perte ou dommage fondée sur des données mensongères concernant la nature ou le montant de la perte ou du dommage. Le transporteur peut aussi rejeter toute réclamation lorsque le passager ne fournit pas une preuve de la perte sous forme de reçu d'achat.

L. Déclaration d'une valeur excédentaire

- 1) Un passager peut, au moment où il s'enregistre pour un vol et qu'il présente ses biens pour le transport, payer des frais supplémentaires pour chaque transporteur qui transportera les biens et déclarer la valeur qui excède les valeurs maximales indiquées au paragraphe J). La valeur excédentaire est au taux de 0,50 \$ pour chaque tranche de 100 \$ ou fraction de celle-ci. Ces frais supplémentaires doivent être payés d'avance pour chaque transporteur et chaque tronçon de vol. En pareil cas, la responsabilité du transporteur ne dépasse pas la valeur excédentaire déclarée.
- 2) Limites des valeurs excédentaires déclarées - La valeur déclarée des effets personnels, y compris les bagages, ne doit pas dépasser 2 500 \$.

Nota : Le montant précisé ci-dessus est en dollars canadiens lorsque les bagages sont présentés à un transporteur à un point au Canada, et en dollars américains lorsque les bagages sont présentés à un transporteur à un point aux États-Unis.

M. Demande d'indemnisation en cas de retard, d'annulation ou de refus d'embarquement

- 1) Avant de confier à un tiers le mandat de mener une réclamation concernant un retard, une annulation ou un refus d'embarquement en son nom, le passager doit adresser celle-ci directement au transporteur en remplissant le formulaire Web ou en écrivant à l'adresse postale se trouvant à aircanada.com, et accorder à ce dernier 30 jours ou le délai prescrit dans la loi applicable (la période la plus courte prévalant) pour qu'il lui réponde directement.
- 2) Le transporteur ne traite aucune réclamation acheminée par un tiers qui ne lui aurait pas été préalablement soumise directement par le passager concerné et pour laquelle ce dernier ne lui aurait pas accordé le temps de répondre, conformément aux consignes ci-dessus.



- 3) Le tuteur légal ou le représentant d'un passager qui n'est pas en mesure ou capable de soumettre personnellement une réclamation au transporteur est autorisé à la soumettre au nom du passager. Le transporteur peut exiger une preuve attestant que le tuteur légal ou le représentant est habilité à présenter la réclamation au nom du passager.
- 4) Un passager peut adresser une réclamation au transporteur au nom d'autres passagers partageant une même réservation. Le transporteur peut exiger une preuve attestant que les autres passagers partageant la réservation ont consenti à ce que le passager adresse une réclamation en leur nom.
- 5) Le transporteur ne traite aucune réclamation acheminée par un tiers à moins que celle-ci ne soit accompagnée des documents pertinents justifiant en bonne et due forme que ce tiers a qualité pour agir au nom du passager.
- 6) Cette disposition n'empêche aucunement un passager de consulter un conseiller juridique ou autre conseiller tiers avant d'adresser sa réclamation directement au transporteur.
- 7) Tout paiement ou remboursement est fait directement au passager sous forme de chèque, de virement par courriel ou de virement bancaire, au choix du transporteur. Celui-ci peut exiger une preuve que le compte bancaire appartient au passager concerné.
- 8) Dans le cas d'une demande d'indemnisation en vertu du RPPA, le passager doit la soumettre avant le premier anniversaire du jour où le vol a été retardé ou annulé.

N. Modification et renonciation

Aucun mandataire, employé ou représentant du transporteur n'a le pouvoir de modifier quelque disposition que ce soit du contrat de transport ou du présent tarif, ou d'y renoncer.

O. Divisibilité

Si l'une ou l'autre des dispositions du présent tarif ou du billet est jugée invalide, illégale ou inexécutoire par un tribunal compétent, les autres dispositions demeurent néanmoins valides, exécutoires et en vigueur.

RÈGLE 110 - URGENCE FAMILIALE

A. Air Canada s'engage à offrir des tarifs réduits pour urgence familiale, sous réserve de la disponibilité, pour les voyages en raison du décès ou du décès imminent d'un membre de la famille immédiate. Les conditions suivantes s'appliquent :

- 1) Valide pour les vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge.
- 2) Les billets doivent être vendus directement par Air Canada avant le voyage, conformément aux conditions énoncées à la présente règle.
- 3) Les billets peuvent être vendus pour un aller simple (sortant ou entrant) ou un trajet aller-retour du point d'origine jusqu'au point desservi par Air Canada le plus proche du lieu des funérailles ou du service commémoratif, ou de l'endroit où se trouve le membre de la famille immédiate dont la mort est imminente (tel que défini ci-dessous).
- 4) Le voyage doit débuter dans les dix jours suivant la réservation.
- 5) Les frais de modification et de sélection de place ne sont pas exigés. Frais d'annulation selon les règles tarifaires applicables.

B. « **Famille immédiate** » : Voir la définition à la [RÈGLE 1 - DÉFINITIONS](#).

C. Une mort imminente se définit comme suit :

Sans exception, tout membre de la famille immédiate dont la mort imminente fait l'objet d'une attestation médicale ou d'une note du médecin.

- 1) L'un ou l'autre des cas suivants :
 - a) le membre de la famille immédiate est aux soins intensifs;
 - b) il a fait une crise cardiaque;
 - c) il est en phase terminale du cancer (possibilité de plusieurs voyages);
 - d) il a eu un accident grave.

D. Renseignements requis sur l'urgence familiale - Les renseignements ou les documents suivants doivent être fournis avant la délivrance des billets :

- 1) Nom du membre de la famille immédiate mourant ou mort
- 2) Lien entre le passager et le membre de la famille immédiate mourant ou mort ainsi que :
- 3) Preuve de décès ou de mort imminente :
 - a) copie du certificat de décès, de l'attestation du directeur de pompes funèbres ou du coroner, nom et adresse du salon funéraire ou du service commémoratif (désigne toute coutume religieuse ou tout service offert par la famille en deuil, par exemple : Shiv'ah) ou copie du certificat d'enregistrement de décès délivré par le gouvernement provincial de la destination;

- b) en cas de mort imminente, le client peut présenter une lettre du médecin traitant, sur en-tête officiel, établissant clairement l'imminence de la mort du membre de la famille immédiate. À défaut, il est également acceptable de fournir le nom et les coordonnées (adresse et numéro de téléphone) du médecin traitant ainsi que le lieu (par exemple, hôpital) où se trouve le membre de la famille immédiate dont la mort est imminente.

RÈGLE 116 - FRAIS DE RECOUVREMENT DES COÛTS DE DISTRIBUTION

- (1) Des frais de recouvrement des coûts de distribution seront perçus pour les voyages effectués dans le monde entier, comme indiqué dans la grille plus bas. Les frais peuvent varier au moment de la réservation, selon le canal par lequel la réservation est faite.
- (2) Les frais de recouvrement des coûts de distribution s'appliquent à tous les billets délivrés en dehors des canaux directs d'Air Canada.
- (3) Les frais de recouvrement des coûts de distribution seront perçus au point de vente pour chaque voyage, au moment de la délivrance des billets, sous le code « YR ».
- (4) Les frais de recouvrement des coûts de distribution ne donnent pas droit à une commission et ne s'appliquent pas aux bébés.

POINT DE VENTE	FRAIS DE RECOUVREMENT DES COÛTS DE DISTRIBUTION
Canada	35.00 CAD
Royaume Uni	22.00 GBP
Suisse	25.00 CHF
Europe	25.00 EUR
Australie	40.00 AUD
Chine	10.00 USD
Japon	2500 JPY
Monde	30.00 USD