

***Les investissements Nolinor inc.***

***Exploitant sous les appellations : Nolinor Aviation, Nolinor et OWG***



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

entre des points au Canada et des points à l'extérieur du Canada

Publié dans un bref délai conformément à la SP n° 73138 du CTA

Date de tombée :  
6 OCTOBRE 2020

Émis par :  
Yves BERGERON, directeur des opérations  
**11600, rue Louis-Bisson, MIRABEL QC  
J7N 1G9**

Mise en ligne  
15 OCTOBRE 2020  
**Publié SP n° 73138**

## Partie 1 – Informations tarifaires générales

Explication des abréviations, des sigles et des symboles

\$	Dollar(s)
(C)	Désigne un changement qui n'entraîne ni augmentation ni diminution
(I)	Indique une augmentation
(N)	Indique un ajout
(R)	Indique une réduction
(X)	Indique une annulation
CAB	Civil Aeronautics Board of the United States (Département des transports)
CAD	Dollar(s) canadien(s)
COB	Exerçant son activité en tant que
CTA	Office des transports du Canada
UE	Union européenne
IATA	Association internationale du transport aérien
ICAO	Organisation de l'aviation civile internationale
N/A	Non applicable
Nº	Numéro
SDR	Droits de tirage spéciaux
USD	Dollar(s) américains
NRL	Les investissements Nolinor inc. cob Nolinor aviation/Nolinor/OWG
N5	Les investissements Nolinor inc. cob Nolinor aviation/Nolinor/OWG
/	et/ou

## Règle 1 : Définitions

« **Loi** » désigne la Loi sur les transports au Canada.

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

« **RTAPH** » désigne le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées. En tant que « petit transporteur », Nolinor n'est pas assujéti à ce règlement, car il n'a pas transporté 1 000 000 de passagers au cours des deux dernières années.

« **Vol touché** » réfère au vol impliqué dans une irrégularité quant à l'horaire.

« **Transport alternatif** » désigne un autre vol (ou plusieurs vols) offert par le même transporteur ou un vol (ou plusieurs vols) offert par un autre transporteur.

« **Bagage** » désigne tout bien nécessaire ou approprié pour l'usage, l'utilisation, le confort ou la commodité du passager dans le cadre du voyage. Sauf indication contraire, il comprend les bagages enregistrés et non enregistrés du passager.

« **Étiquette d'identification des bagages** » désigne un document délivré par le transporteur uniquement pour l'identification des bagages enregistrés, dont une partie est remise au passager en tant que reçu pour ses bagages enregistrés et l'autre partie est fixée par le transporteur sur une pièce particulière des bagages enregistrés du passager.

« **Taux de change acheteur ou vendeur des banques** » : au Canada, ce terme désigne le taux unitaire publié chaque semaine dans l'édition du vendredi du *Globe and Mail* de Toronto, en tant que taux de change moyen du marché des fonds canadiens. Lorsqu'un jour férié national tombe un vendredi, les taux cotés le jour ouvrable précédent seront utilisés. Ces taux seront applicables à partir du lundi de la semaine suivante jusqu'au dimanche suivant inclusivement.

Dans d'autres pays, il désigne le taux auquel une banque achètera un montant donné de devises étrangères en échange d'une ou de plusieurs unités de la monnaie nationale du pays dans lequel l'opération de change a lieu aux fins du transfert de fonds par les canaux bancaires, c'est-à-dire autres que les opérations sur billets de banque, chèques de voyage et autres instruments bancaires similaires.

« **Zone d'embarquement** » désigne le point où les coupons de vol du passager sont levés et conservés par le transporteur, ou le point où le transporteur examine la carte d'embarquement du passager avant que celui-ci ne soit autorisé à monter à bord de l'avion.

La « **carte d'embarquement** » comprend un document papier ou un document électronique délivré par le transporteur au passager et sert de confirmation que le passager s'est enregistré pour son vol et, lorsqu'il indique l'attribution d'un siège, il permet au passager d'embarquer sur un vol particulier.

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

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

Le terme « **transporteur** » désigne Les investissements Nolinor inc. cob comme Nolinor aviation et/ou Nolinor et/ou OWG (NRL), et est considéré comme un « petit transporteur », comme défini dans les présentes. L'applicabilité des dispositions alternatives et du dédommagement figurant aux pages 51, 52 et 53 seront celles d'un « petit transporteur » .

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

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

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

Le « **partage de code** » désigne un accord de commercialisation dans lequel deux ou plusieurs compagnies aériennes, c'est-à-dire le ou les transporteurs commerciaux, vendent des sièges en utilisant leur propre code de compagnie sur un vol que l'une d'entre elles exploite (c'est-à-dire le transporteur effectif).

Le « **transport aérien comparable** » est un transport similaire fourni par le transporteur sans frais supplémentaires pour le passager au lieu de la réservation de vol initiale du passager.

« **Convention** » désigne la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929, ou cette convention telle que modifiée par le protocole de La Haye de 1955, ou la Convention de Montréal signée à Montréal le 28 mai 1999, selon celle qui est applicable au transport en vertu des présentes.

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

« **Refus d'embarquement** » : aux fins du RPPA, il y a refus d'embarquement lorsqu'un passager n'est pas autorisé à monter à bord d'un avion parce que le nombre de passagers qui se sont enregistrés à l'heure requise, qui détiennent une réservation confirmée et des documents de voyage valides et qui sont présents à la porte d'embarquement à temps pour l'embarquement est supérieur au nombre de sièges disponibles sur le vol.

Par « **destination** », on entend le lieu d'arrêt final selon le contrat de transport, comme indiqué sur le billet. Dans les itinéraires aller-retour, la destination et l'origine sont les mêmes.

« **Union européenne (UE)** » désigne l'un des États-nations souverains qui ont adhéré à l'UE. Conformément à l'article 299, paragraphe 2, du traité instituant l'UE, ce tarif s'applique également aux

départements d'outre-mer, à savoir la Guadeloupe, la Guyane française, la Martinique, la Réunion, les Açores, Madère et les îles Canaries.

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

« **Perturbation du vol** » désigne ce qui suit :

Tout retard dans le départ ou l'arrivée prévus du vol du transporteur, entraînant pour le passager l'absence de son ou ses vols de correspondance en cours de route ou tout autre retard ou interruption de l'exploitation prévue du vol du transporteur; ou

l'annulation d'un vol ou l'omission d'une escale prévue; ou

le remplacement d'un aéronef; ou

les changements d'horaires qui nécessitent le réacheminement d'un passager à l'heure de départ de son vol initial; ou

le refus d'embarquement.

« **Force majeure** » désigne toute circonstance imprévisible indépendante de la volonté du transporteur, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toute la diligence requise avait été exercée, y compris, mais sans s'y limiter, les conditions météorologiques et géologiques, les catastrophes naturelles, les grèves, les émeutes, les troubles civils, les embargos, les guerres, les hostilités, les perturbations, l'instabilité de la situation internationale, la pénurie de carburant ou d'installations, ou les conflits du travail, qu'ils soient réels, menacés ou signalés.

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

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

« **Remboursement involontaire** » : remboursement d'un billet ou d'une partie de billet inutilisé ou d'un ordre de frais divers inutilisé exigé par suite de l'annulation d'un vol par le transporteur, du non-respect de l'horaire, de l'absence d'arrêt à un point de destination ou d'escale du passager, du fait que le passager a manqué une correspondance, de l'impossibilité de fournir une place confirmée au préalable, du remplacement d'un type d'équipement ou d'une classe de service par un autre, ou du refus de transport pour des raisons de sécurité ou des exigences légales, ou en raison de la condition ou de la conduite du passager.

« **Itinéraire/reçu** » : un ou plusieurs documents de voyage que le transporteur ou son agent délivre au passager voyageant avec un billet. L'itinéraire/reçu contient le nom du passager, les informations relatives au vol et les avis pertinents pour le voyage. Ce document doit être conservé par le passager pendant toute la durée du voyage.

« **Grand transporteur tel que défini dans le RPPA** » désigne :

un transporteur qui a transporté DEUX millions de passagers ou plus au cours de chacune des deux années civiles précédentes; ou

un transporteur qui, en vertu d'un accord commercial conclu avec un transporteur visé au premier point, exploite un vol ou transporte des passagers pour le compte de ce transporteur

Par « **malfonctionnement mécanique** », on désigne un problème mécanique qui réduit la sécurité des passagers, mais ne comprend pas un problème qui est identifié à la suite d'une maintenance programmée entreprise conformément aux exigences légales.

« **Mineur** » : une personne qui n'a pas atteint son 12<sup>e</sup> anniversaire à la date du début du voyage.

« **Ordre de frais divers** » (MCO) est un document qui peut être utilisé comme un futur bon de voyage valable pendant un an à partir de la date d'émission. Ce document peut également, par exemple, être émis pour la valeur résiduelle d'un billet, la collecte de frais divers, les soldes remboursables ou les dédommagements prévus dans le cas d'un refus d'embarquement.

Par « **tarif normal** », on désigne le tarif le plus élevé établi pour un service en classe économique pendant la période d'application.

« **Voyage en circuit ouvert** » : tout voyage comprenant deux éléments tarifaires distincts avec une rupture de surface.

« **Origine** » : le lieu de départ initial du voyage, tel qu'il figure sur le billet.

« **Surréservation/survente** » : résultat de la vente d'un nombre de sièges supérieur au nombre de sièges disponibles sur un vol.

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

« **Personne handicapée** » : toute personne qui, en raison d'une déficience locomotrice, sensorielle, intellectuelle ou autre, ou d'un problème de santé mentale, a besoin de services ou d'une assistance autres que ceux normalement offerts par le transporteur pour répondre aux besoins liés à son handicap.

« **Information personnelle** » désigne une information sur une personne identifiable, mais ne comprend pas le nom, le titre, l'adresse ou le numéro de téléphone professionnel d'un employé d'une organisation.

« **Requis à des fins de sécurité** » signifie qu'un élément est légalement requis afin de réduire le risque.

La « **réservation** » est un enregistrement, sur papier ou sous forme électronique, du siège détenu par un passager sur un vol donné. La réservation précise la date et les heures du voyage et le numéro du vol.

« **L'itinéraire** » établit les points possibles par lesquels le voyage peut avoir lieu pour un tarif spécifique.

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

« **Animal d'assistance** » : un animal dont une personne handicapée a besoin pour obtenir de l'aide et qui est certifié, par écrit, comme ayant été formé par une institution professionnelle d'aide aux animaux d'assistance pour appuyer une personne handicapée et qui est harnaché conformément aux normes établies par une institution professionnelle d'aide aux animaux d'assistance.

« **Petit transporteur** » désigne tout transporteur qui n'est pas un grand transporteur aux fins du APPR.

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

« **Tarif spécial** » désigne tout tarif autre que le tarif normal.

« **Escale** » est une interruption délibérée d'un voyage initiée par le passager et convenue à l'avance par le transporteur à un point situé entre le lieu de départ et le lieu de destination. L'interruption délibérée doit avoir un but autre que le changement d'avion.

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

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

« **Billet** » : document papier ou électronique émis par le transporteur ou en son nom, qui comprend les coupons de vol du passager. Le billet sert de preuve du paiement du tarif aérien et constitue pour le passager la preuve de son contrat de transport. Il comporte également des informations détaillées pour garantir un traitement et une manipulation appropriés. Dans les cas où un billet existe sous forme de document électronique, le transporteur délivre au passager, comme preuve d'achat, un itinéraire/reçu.

Le terme « **trafic** » désigne toutes les personnes ou marchandises qui sont transportées par voie aérienne.

« **Point de transfert** » : tout point où le passager passe d'un avion à un autre.

« **Bagage non enregistré** » : tout bagage (bagage à main) accompagnant le passager, autre qu'un bagage enregistré.

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

« **Remboursements volontaires** » : remboursement d'un billet inutilisé ou partiellement utilisé ou d'un ordre de frais divers (MCO) inutilisé pour des raisons autres que celles mentionnées dans la définition d'un remboursement involontaire.

« **Bon** » fait référence à un crédit monétaire fourni à un passager sur papier ou sous forme électronique et qui peut être utilisé pour des services de voyage futurs ou la fourniture de services accessoires, tels que les repas, le transport terrestre et l'hébergement à l'hôtel.



## Règle 5 : Application du tarif

**(A) Généralités**

1. Ce tarif s'applique au transport de passagers et de leurs bagages d'accompagnement à l'aide d'aéronefs exploités par Nolinor à destination et en provenance du Canada.
2. Les investissements Nolinor inc. cob comme Nolinor aviation et/ou Nolinor et/ou OWG (NRL) sont un « petit transporteur » pour le « RPPA », comme défini ici, et l'applicabilité des arrangements alternatifs et du dédommagement sera celle d'un « petit transporteur ». En outre, en tant que « petit transporteur », le RTAPH ne s'applique pas à Nolinor.
3. Avec l'approbation de l'Office, le transporteur peut conclure des accords de partage de codes avec d'autres transporteurs aériens en vertu desquels il commercialisera, comme s'il s'agissait de ses propres vols, les vols exploités par ces autres transporteurs. Dans ce cas, le présent tarif s'applique au transport des passagers et de leurs bagages sur tous les vols exploités par d'autres transporteurs, mais commercialisés et vendus sous le nom de Nolinor.
4. Pour les voyages à destination ou en provenance du Canada
  - (a) Le transport aérien sera soumis aux règles, taux, tarifs et redevances publiés ou mentionnés dans le présent tarif en vigueur à la date de début du transport, comme indiqué pour le premier segment de vol d'un billet.
5. À moins que la règle tarifaire régissant un code de base tarifaire déterminé et applicable au transport acheté par le passager n'en dispose autrement, les règles générales contenues dans le présent tarif s'appliquent.
6. Le contenu du présent tarif constitue le contrat entre le transporteur et le passager. En cas de conflit entre le présent tarif et tout autre document émis ou affiché par le transporteur, le présent tarif prévaudra.
7. Aucun agent, employé ou représentant du transporteur n'a le pouvoir d'altérer ou de modifier les dispositions du présent tarif ou d'y renoncer.
8. Les règles, règlements et conditions de transport du transporteur, tels qu'ils figurent dans le présent tarif, peuvent être modifiés sans préavis uniquement lorsque les lois, les règlements gouvernementaux, les décrets et les exigences applicables l'exigent.
9. Le transporteur sera responsable de fournir le transport uniquement dans le cadre de ses propres services, y compris les services offerts par des accords de partage de code lorsque le vol est exploité par un autre transporteur. Toutefois, lorsque le transporteur émet un billet, enregistre un bagage ou prend d'autres dispositions pour le transport par l'intermédiaire des services d'un autre transporteur (que ce transport fasse ou non partie d'un service direct), le transporteur agit uniquement en tant qu'agent de cet autre transporteur et le tarif de ce dernier s'applique. Nolinor n'assumera aucune responsabilité pour les actes ou omissions de cet autre transporteur.

10. Le transport international sera soumis aux règles relatives à la responsabilité établies par la Convention et à toutes les autres dispositions de celle-ci. Le transporteur peut stipuler que les limites de responsabilité contenues dans le présent tarif sont plus élevées que celles prévues dans la convention applicable ou qu'il n'y a pas de limites de responsabilité, quelles qu'elles soient. Dans tous les autres cas, les règles tarifaires qui sont incompatibles avec une disposition quelconque de la convention seront, dans cette mesure, inapplicables au transport international (voir la règle 121 ci-après).

**(B) Transport gratuit**

À l'exception des dispositions de la Convention, le transporteur se réserve le droit d'exclure l'application de tout ou d'une partie du présent tarif en ce qui concerne le transport gratuit, comme indiqué dans le présent tarif.

**(C) Recours des passagers**

Tout dédommagement offert aux passagers se trouve dans ce tarif et est soumis à la réglementation gouvernementale applicable.

En cas de litige avec le transporteur aérien, les passagers doivent, en premier recours, essayer de résoudre tout problème en traitant directement avec le transporteur. Si le passager a tenté de résoudre une plainte avec le transporteur et qu'il n'est toujours pas satisfait, il peut porter l'affaire devant l'Office des transports du Canada ou devant le tribunal approprié, selon sa préférence.

## Règle 7 : Intentionnellement laissé en blanc

### PARTIE 2 – Avant le départ

## Règle 10 : Application des tarifs et des frais

### (A) Généralités

Les tarifs applicables sont ceux publiés par le transporteur ou en son nom sur le site Web du transporteur ou, s'ils ne sont pas publiés, établis conformément au tarif du transporteur.

Les tarifs et les frais ne s'appliquent qu'au transport aérien entre les points mentionnés sur le billet. Les services de transfert au sol, sauf indication contraire dans la règle 85, Services de transfert au sol, seront organisés par le passager et à ses propres frais et ne sont pas soumis aux conditions du présent tarif.

Les tarifs, les taux et les frais sont indiqués dans ce tarif aux tableaux 1 et 2.

### (B) Tarifs en vigueur

1. Sous réserve des exigences du gouvernement et du présent tarif :

(a) Applicable aux transports qui proviennent du Canada.

Le tarif applicable est le tarif en vigueur à la date du début du voyage, conformément à la règle 5 (A) 4 ci-dessus.

Aucune augmentation des tarifs et des frais ne sera perçue, ou des conditions de transport plus restrictives (y compris celles relatives aux bagages) seront appliquées si une augmentation des tarifs et des frais se produit ou si des conditions plus restrictives sont imposées entre la date d'émission du billet et la date du voyage, à condition que :

- (i) Le billet soit émis avec des réservations confirmées à partir d'un point d'origine au Canada, aux tarifs et frais applicables à la date d'émission du billet pour la date de début du voyage; et
- (ii) Les réservations confirmées ne soient pas modifiées à la demande du passager. Si le passager demande une modification des réservations, il sera tenu de payer la différence de tarif ou de se soumettre aux conditions plus restrictives imposées à la suite de la modification;
- (iii) La vente ait lieu et que le billet soit émis au Canada.

Si, après l'émission d'un billet, une diminution des tarifs et des frais applicables au transport couvert par le billet prend effet, aucun remboursement, en tout ou en partie, du tarif initial ne sera autorisé, sauf indication contraire dans la règle tarifaire applicable associée au tarif.

(b) Applicable à tous les autres transports non mentionnés au point 1.a ci-dessus :

Le tarif applicable est le tarif en vigueur à la date de début du transport, tel qu'indiqué pour le premier segment de vol d'un billet.

Si, après l'émission d'un billet et avant qu'une partie du billet n'ait été utilisée, une augmentation ou une diminution des tarifs ou des frais applicables au transport couvert par les billets entre en vigueur, le montant total de cette augmentation ou de cette diminution sera perçu auprès du passager ou lui sera remboursé, selon le cas. Lorsque le montant perçu n'est pas le tarif applicable, la différence est payée par le passager ou, le cas échéant, remboursée par le transporteur, conformément au présent tarif.

**(C) Acheminement**

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

**(D) Taxes et redevances**

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

**(E) Monnaie des tarifs**

1. Tous les tarifs et frais sont indiqués en dollars canadiens pour les voyages commençant au Canada, ou en valeur équivalente pour les voyages commençant à l'étranger.
2. Tous les tarifs et frais, pour les voyages commençant à l'extérieur du Canada, sont indiqués dans la monnaie locale du pays où le voyage commence, sauf dans la mesure où les règles de l'IATA prévoient l'établissement de tarifs dans une autre monnaie.
3. Le transporteur facture des frais supplémentaires pour les éléments suivants :

Changements apportés au billet d'avion. Tous les billets ne sont pas remboursables. Si le passager souhaite changer son billet d'avion, il peut le faire en payant des frais de changement et s'il y a une différence de prix sur le billet d'avion.

Protection en cas d'annulation. Les invités bénéficient d'une protection en cas de maladie. Les billets sont remboursables à condition que nous recevions un certificat médical dans les 7 jours suivant le départ prévu (voir le tableau 2 ci-dessous).

Tous les frais supplémentaires sont décrits et publiés dans le tableau 2 du tarif.

## Article 15 : Taxes

### (A) Généralités

1. Les taxes imposées par les gouvernements sont à la charge du passager et s'ajoutent au tarif publié ou construit.
2. Au moment de l'achat du billet, le passager sera avisé par le transporteur de toutes les taxes figurant sur le billet.
3. Les taxes seront indiquées séparément sur le billet.
4. Les conditions dans lesquelles les taxes sont imposées, perçues ou remboursées sont établies par l'autorité fiscale (nationale ou étrangère) et seront dans tous les cas respectées. En conséquence, le transporteur percevra des montants nouveaux ou plus élevés, ou encore remboursera la totalité ou une partie de la taxe payée selon les conditions imposées par l'administration fiscale.

## Règle 20 : Modes de paiement

### (A) Généralités

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

1. Carte de crédit;
2. Carte de débit bancaire, lorsque les installations le permettent.

## Rule 25 : Monnaie de paiement

### (A) Généralités

1. Les dispositions monétaires sont soumises aux réglementations gouvernementales et aux réglementations de change applicables.
2. Au début du voyage au Canada, le paiement des billets se fera en dollars canadiens au tarif en dollars canadiens, ou son équivalent dans d'autres devises converties en dollars canadiens au taux de change d'achat des banquiers.
3. Lorsque le voyage commence à l'extérieur du Canada, mais que le paiement est effectué au Canada, le tarif publié en toute autre monnaie que le dollar canadien sera converti en devise canadienne au taux de change d'achat des banquiers.

## Règle 30 : Classes de service

### (A) Classe économique

1. La classe économique est désignée par le transporteur comme suit.
2. Les services en classe économique standard comprennent les éléments suivants :
  - (a) Les passagers peuvent réserver un siège et/ou réserver un espace supplémentaire pour les jambes moyennant le paiement de frais détaillés dans le tableau 2 ci-après.
  - (b) Les passagers payant des tarifs standard en classe économique bénéficieront d'un service standard en classe économique, qui comprend des commodités en vol et des divertissements visuels sur certains vols. Des frais s'appliqueront pour certaines commodités de vol, telles que les boissons alcoolisées, les collations et les repas et le divertissement visuel.
3. Certains services de la classe économique comprendront les éléments suivants :
  - (a) Les passagers peuvent réserver un siège standard gratuitement, ou réserver un espace supplémentaire pour les jambes moyennant le paiement de frais détaillés dans le tableau 2 ci-après.
  - (b) Les passagers payant certains tarifs en classe économique bénéficieront d'un service sélectionné en classe économique, qui comprend des commodités en vol et des divertissements visuels sur certains vols. Les passagers recevront gratuitement une (1) boisson alcoolisée du menu des boissons en vol et, sur demande, une couverture. Des frais s'appliqueront pour certaines commodités de vol supplémentaires, telles que les boissons alcoolisées, les collations et les repas et le divertissement visuel.
4. Surclassement
  - (a) Les passagers peuvent demander un surclassement de dernière minute au comptoir d'enregistrement moyennant le paiement d'une redevance qui est détaillée dans le tableau 2 ci-après et sous la condition qu'il accepte le risque de ne pas prendre de repas en raison du caractère de dernière minute de cette demande.

## Règle 35 : Limites de capacité

### (A) Généralités

1. Une réservation d'espace sur un vol donné n'est valable que lorsque la disponibilité et l'attribution de cet espace sont confirmées par le transporteur, que le passager a payé le tarif approprié et qu'un billet a été émis pour cet espace.
2. Sur un vol donné, le transporteur peut limiter le nombre de passagers transportés à un tarif donné. Tous les tarifs ne seront pas nécessairement disponibles sur tous les vols. Le nombre de sièges que le transporteur doit offrir sur un vol donné sera déterminé selon le meilleur jugement du transporteur quant au nombre total de passagers prévu sur chaque vol.

## Règle 40 : Réservations

**Remarque** : dans le cas du partage de code, les règles applicables au transport d'un passager et de ses bagages sont celles du transporteur identifié sur le billet du passager et non du transporteur assurant le vol.



**(A) Généralités**

1. Une réservation de place sur un vol donné est valable lorsque la disponibilité et l'attribution de l'espace sont saisies dans le système de réservation du transporteur et qu'un numéro/code de confirmation est obtenu pour authentifier la réservation.
2. Le transporteur n'émettra un billet que contre une réservation valide. Sous réserve du paiement ou de tout autre arrangement satisfaisant et du respect par le passager des délais d'enregistrement indiqués au paragraphe (F) ci-dessous, un billet sera délivré au passager par le transporteur ou l'agent du transporteur indiquant que le passager détient une place confirmée pour le(s) vol(s) indiqué(s) sur le billet. Le billet ne s'appliquera qu'entre les points nommés sur le billet et les coupons de vol présentés.

**(B) Attribution des sièges et sélection préalable des sièges**

1. Le transporteur ne garantit pas l'attribution d'un espace particulier dans l'aéronef.
2. Le passager peut présélectionner un siège lors de la réservation d'un tarif. Cependant, des frais seront facturés s'il s'agit d'une condition du tarif acheté. Exception : des frais de sélection de siège ne seront pas facturés pour les personnes handicapées ou les membres de la famille voyageant avec un bébé utilisant un dispositif de retenue pour enfants qui ont besoin d'un tel siège pour répondre à un besoin lié à un handicap ou pour des raisons de sécurité. Les frais de sélection de siège à l'avance seront facturés par passager et pour chaque mode de voyage et seront appliqués comme suit :
  - (a) Frais applicables pour le voyage :
    - (i) Les informations concernant les frais entre le Canada et les points internationaux sont disponibles dans le tableau 2 ci-dessous.
  - (b) Les frais de sélection de siège ne sont pas remboursables, sauf si :
    - (i) Le transporteur doit déplacer le passager de son siège prépayé et présélectionné en raison d'un horaire involontaire ou d'un changement d'aéroport ou pour des raisons de sécurité ou d'exploitation.

**(C) Annulation des réservations**

Le transporteur annulera les réservations de tout passager :

1. Pour se conformer à toute réglementation gouvernementale; ou
2. Pour se conformer à toute demande gouvernementale de transport d'urgence; ou
3. En cas de force majeure; ou
4. Lorsque le passager n'a pas satisfait à l'enregistrement, selon les exigences énoncées au paragraphe (F) ci-dessous.

Si un transporteur annule la réservation d'un passager en raison de (C) 1, 2, ou 3, le passager peut profiter des dispositions de la règle 100, Droits des passagers (RPPA).

**(D) Responsabilité des passagers**

Le passager doit arriver à l'aéroport à une heure lui permettant d'avoir suffisamment de temps pour effectuer l'enregistrement, les formalités gouvernementales, l'habilitation de sécurité et le processus de départ, dans les délais indiqués en (F) ci-dessous. Les vols ne seront pas retardés pour les passagers qui n'ont rempli aucune de ces conditions préalables à l'embarquement. Le transporteur ne sera pas responsable des pertes ou des dépenses dues au non-respect de cette disposition par le passager.

**(E) Omission d'occuper le siège**

Si le passager n'occupe pas l'espace qui a été réservé par ou pour lui ou elle et que le transporteur n'est pas informé de l'annulation de cette réservation avant et jusqu'au départ prévu de ce vol particulier, le transporteur annulera toutes les réservations continues ou de retour détenues par le passager et ne sera pas responsable de le faire. La règle 125(C), Remboursements volontaires, stipule que le transporteur ne fournit pas de remboursements volontaires.

**(F) Délais d'enregistrement**

Voyage	Heure d'enregistrement recommandée*	Heure limite d'enregistrement ou de dépôt des bagages**	Heure limite porte d'embarquement***
International	180 minutes	60 minutes	45 minutes

**Remarque :** le fait de ne pas se présenter à temps signifie que le passager perdra le tarif payé.

**Remarque :** dans le cas du partage de code, les passagers sont informés que les règles de réservation applicables à leur transport sont celles du transporteur identifié sur leur billet et non du transporteur exploitant le vol.

**Remarque :** si certaines circonstances obligent un passager à s'enregistrer ou à se présenter à la porte d'embarquement plus tôt que ce qui est indiqué dans le tableau ci-dessus, les transporteurs doivent indiquer ces circonstances et les délais associés (par exemple, pour tenir compte du temps supplémentaire qui pourrait être nécessaire pour l'installation d'une personne handicapée en fauteuil roulant électrique dans certains aéroports).

**\* Heure d'enregistrement recommandée :** pour garantir que le passager dispose de suffisamment de temps pour s'enregistrer, déposer ses bagages enregistrés et passer le contrôle de sécurité, le tableau ci-dessus indique combien de temps avant l'heure de départ du vol le passager doit s'enregistrer. Si le vol du passager part à 16 h, le transporteur recommande au passager de s'enregistrer à 13 h (180 minutes avant le vol).

**\*\* Date limite d'enregistrement et de dépôt des bagages :** le passager doit avoir enregistré, obtenu sa carte d'embarquement et enregistré tous ses bagages au comptoir de dépôt des bagages avant l'heure limite d'enregistrement de son vol. Par exemple, si le vol du passager part à 7 h, le passager doit s'être

enregistré et avoir enregistré tous ses bagages auprès du transporteur avant 6 h (60 minutes avant son vol).

**\*\*\* Date limite de la porte d'embarquement** : le passager doit être disponible pour l'embarquement à la porte d'embarquement avant l'heure limite de la porte d'embarquement. Par exemple, si le vol du passager part à 11 h, le passager doit se présenter à la porte d'embarquement au plus tard à 10 h 15 (soit 45 minutes avant son vol).

Si le passager ne respecte pas les délais spécifiés dans le tableau ci-dessus, le transporteur peut réaffecter tout siège réservé et/ou annuler la réservation du passager et peut ne pas être en mesure de transporter les bagages du passager. Le transporteur n'est pas responsable envers le passager des pertes ou dépenses dues au non-respect de cette disposition par le passager.

**Remarque** : il est recommandé que le passager fournisse au transporteur un point de contact (adresse courriel et/ou numéro de téléphone) au cas où le transporteur doive communiquer avec le passager avant son départ ou à tout moment de l'itinéraire du passager. Un transporteur a l'obligation de faire un effort raisonnable pour informer ses passagers de tout retard ou changement d'horaire. Voir la règle 90 (B).

## Règle 45 : Escales

### (A) Généralités

Les escales seront autorisées dans les conditions suivantes :

1. Les escales doivent être organisées à l'avance avec le transporteur et précisées sur le billet.
2. Des règles tarifaires spécifiques peuvent ne pas autoriser les escales ou limiter le nombre d'escales autorisées, ou il peut y avoir des frais supplémentaires pour les escales en fonction du tarif acheté par le passager. Reportez-vous à la règle applicable au tarif en question pour plus d'informations.
3. Si une partie d'un voyage est parcourue par transport terrestre, une escale sera réputée avoir eu lieu pour ce transport.
4. Pour les voyages à destination ou en provenance du Canada, aucune escale n'aura eu lieu si le passager quitte le point de correspondance à la date et à l'heure d'arrivée ou, s'il n'y a pas de correspondance de départ prévue à la date et à l'heure d'arrivée, le départ du passager a lieu le lendemain et dans les 24 heures suivant l'heure d'arrivée au point de correspondance.

## Rule 50 : Itinéraires

### (A) Généralités

1. Un itinéraire n'est applicable qu'aux tarifs qui lui sont spécifiquement associés.
2. Un itinéraire peut être parcouru via une ou toutes les villes nommées dans le diagramme d'itinéraire, sauf restriction contraire.
3. Tout ou une partie de l'itinéraire applicable peut entraîner un voyage sans escale.
4. Un ou plusieurs points intermédiaires spécifiés le long de l'itinéraire peuvent être omis.
5. Tous les itinéraires sont applicables dans les deux sens, sauf restriction contraire.
6. Pour les itinéraires permettant le choix du transporteur pour le transport entre les mêmes points, un seul de ces transporteurs peut être utilisé.
7. Lorsqu'aucun transporteur n'est indiqué entre deux points, le voyage est limité à Nolinor.
8. Si plus d'un itinéraire est applicable via le même tarif, le passager, avant l'émission du billet, peut spécifier l'itinéraire. Si aucun itinéraire n'est spécifié par le passager, le transporteur déterminera l'itinéraire.

## Règle 54 : Acceptation interligne des bagages – non applicable à NOLINOR

## Règle 55 : Acceptation des bagages

### (A) Généralités

Cette règle s'applique uniquement au transport intra-ligne (en ligne) de bagages.

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

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

## 1. Bagages enregistrés

- (a) Une fois que le transporteur prend possession des bagages enregistrés du passager, le transporteur délivre une étiquette d'identification des bagages pour chaque bagage enregistré. Une partie de cette étiquette sera fournie au passager et la partie restante correspondante de l'étiquette sera apposée sur chaque sac.
- (b) Les bagages enregistrés seront transportés sur le même avion que le passager, à moins que les bagages ne soient retardés ou que le transporteur décide qu'il n'est pas pratique de transporter les bagages sur le même avion. En cas de retard, le transporteur prendra les mesures nécessaires pour informer le passager de l'état des bagages et s'assurer que le passager a couvert ses frais accessoires ou qu'une trousse de nuit est fournie dans la mesure du possible, et prendra des dispositions pour livrer les bagages au passager dès que possible, sauf si les lois applicables exigent la présence du passager pour le dédouanement.
- (c) Le passager paiera des frais supplémentaires pour les bagages enregistrés (voir le tableau 2 pour plus de détails).

**Remarque** : dans le cas du partage de code, les passagers sont informés que les règles relatives aux bagages applicables à leur transport sont celles du transporteur identifié sur leur billet et non du transporteur exploitant le vol.

**Remarque** : cette disposition ne s'applique pas aux aides aux personnes handicapées. Voir la règle 71 (F).

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

- (a) Les bagages non enregistrés doivent respecter les limites de taille et de poids du transporteur indiquées dans le tableau 2 pour être embarqués à bord de l'avion.
- (b) Les bagages non enregistrés doivent être placés sous le siège situé devant le passager ou dans le compartiment de rangement fermé de la cabine des passagers de l'avion. Remarque : cette disposition ne s'applique pas aux aides aux personnes handicapées. Voir la règle 71 (F).
- (c) Les objets qui ne conviennent pas au transport en tant que bagage enregistré (par exemple, les instruments de musique délicats) ne seront acceptés pour le transport dans la cabine des passagers de l'avion que si un préavis est donné au transporteur et que le transporteur accepte de transporter l'objet. Le passager paiera des frais supplémentaires – voir le tableau 2 pour plus de détails – pour le transport de ces objets. Les passagers doivent contacter le transporteur ou consulter le tableau 2 pour plus d'informations sur les objets qui ne sont pas adaptés au transport en tant que bagages enregistrés et qui ne seront acceptés pour le transport dans la cabine des passagers de l'avion qu'après accord préalable avec le transporteur.

### (C) Franchise de bagages gratuite

Le passager qui a payé le tarif de la classe économique standard a le droit de transporter gratuitement un bagage à main, un article personnel et une pièce de bagage enregistré standard, comme indiqué dans le tableau 2.

Le passager qui a payé le tarif Select Economy Class a le droit de transporter gratuitement deux bagages non enregistrés et deux bagages enregistrés standard ou un bagage enregistré d'un maximum de 30 kg, comme indiqué dans le tableau 2.

Les conditions et restrictions suivantes pour les bagages (bagages enregistrés et non enregistrés) doivent être respectées :

1. Informations sur les bagages (bagages enregistrés et non enregistrés)
  - (a) Le nom et le point de contact du passager doivent apparaître sur les bagages. Il est recommandé que le nom et le point de contact soient également inclus dans les bagages.
2. Bagages enregistrés
  - (a) Les bagages enregistrés doivent respecter les limites de taille et de poids du transporteur indiquées dans le tableau 2.
  - (b) Si un passager dépasse le nombre de bagages, le poids maximal et/ou les dimensions maximales autorisés pour les bagages enregistrés, le passager devra payer des frais qui sont détaillés dans le tableau 2 ci-après.
3. Bagages non enregistrés (bagages à main et effets personnels)
  - (a) Un bagage à main et un objet personnel sont autorisés à être transportés dans la cabine de l'avion tant qu'ils respectent les limites de taille et de poids du transporteur indiquées dans le tableau 2.
  - (b) Si un passager dépasse le nombre maximal de bagages, le poids maximum et/ou les dimensions maximales autorisés pour les bagages transportés et/ou pour les effets personnels, le passager devra enregistrer les bagages conformément aux sections (E) et (F) **Remarque** : cette disposition ne s'applique pas aux aides aux personnes handicapées. Voir la règle 71 (F).

**(D) Collecte et livraison des bagages**

1. Le passager a le droit de récupérer ses bagages enregistrés sans délai.
2. Seul le passager qui a reçu une étiquette d'identification de bagage lors de l'enregistrement auprès de Nolinor lorsque le transporteur a pris possession des bagages enregistrés est en droit d'accepter la livraison des bagages enregistrés.
3. Si le passager qui réclame le bagage enregistré est incapable de fournir sa partie de l'étiquette d'identification des bagages et d'identifier les bagages au moyen de son étiquette d'identification des bagages, le transporteur doit recevoir une preuve satisfaisante que les bagages appartiennent au passager en question avant la remise des bagages au passager.
4. L'acceptation des bagages sans réclamation, dans les délais stipulés à la règle 121 (C), par le passager en possession de l'étiquette d'identification des bagages constitue la preuve que le transporteur a livré les bagages en bon état et conformément au présent tarif.

**(E) Excédent de bagages**

Les bagages dépassant la franchise de bagages gratuits seront acceptés par le transporteur après paiement des frais applicables qui sont détaillés dans le tableau 2 ci-après. Les frais d'excédent de bagages sont payables avant le départ au point d'enregistrement.

**(F) Bagages surdimensionnés**

Tous les bagages enregistrés qui dépassent la taille limite d'un bagage enregistré standard indiquée dans le tableau 2 seront acceptés par le transporteur comme bagages surdimensionnés après paiement des frais applicables. Les frais pour les bagages surdimensionnés sont payables avant le départ au point d'enregistrement. Le transporteur n'acceptera aucun bagage dépassant les limites de dimensions des bagages surdimensionnés indiquées dans le tableau 2.

**Remarque :** cette disposition ne s'applique pas aux aides aux personnes handicapées. Voir la règle 71 (F).

**Remarque :** dans le cas du partage de code, les passagers sont informés que les règles relatives aux bagages applicables à leur transport sont celles du transporteur identifié sur leur billet et non celles du transporteur exploitant le vol.

**(G) Bagages en surpoids**

Tous les bagages enregistrés qui dépassent la limite de poids d'un bagage enregistré standard indiqué dans le tableau 2 seront acceptés par le transporteur comme bagages en surpoids après paiement des frais applicables. Les frais pour les bagages en surpoids sont payables avant le départ au point d'enregistrement. Le transporteur n'acceptera aucun bagage dépassant la limite de surpoids indiquée dans le tableau 2.

**(G.1) Frais de déclaration de valeur excédentaire**

Le passager peut déclarer une valeur supérieure aux limites de responsabilité applicables pour les bagages enregistrés et signer un formulaire de limite de responsabilité. Le transporteur acceptera alors le transport de ces bagages, mais ne se convertira que pour la limite de responsabilité indiquée dans la Convention de Montréal.

**Remarque :** cette disposition ne s'applique pas aux aides aux personnes handicapées. Voir la règle 71 (F).

**(H) Bagages en surpoids et surdimensionnés**

Dans le cas où un passager souhaite enregistrer un bagage en surpoids et surdimensionné, seuls les frais fixes pour les bagages en surpoids indiqués dans le tableau 2 s'appliqueront.

**(I) Article inacceptable comme bagage**

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

1. Les articles dont le transport est interdit par les lois, règlements ou ordonnances applicables de tout pays de départ, d'arrivée ou de destination.
2. Les articles susceptibles de mettre en danger l'aéronef ou des personnes ou des biens à bord de l'aéronef. Ces articles inacceptables sont spécifiés dans les Instructions techniques de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses et dans le Règlement sur les marchandises dangereuses de l'Association du transport aérien international (IATA).
3. Les articles qui, de l'avis du transporteur, ne peuvent pas être transportés en raison de leur poids, de leur taille ou de leur caractère, par exemple les articles fragiles ou périssables.
4. Les animaux vivants, à l'exception de la règle 75, Acceptation des animaux (animaux d'assistance et animaux de compagnie).
5. Les armes à feu et les munitions autres que pour la chasse ou le sport sont interdites au transport comme bagages. Les armes à feu et les munitions pour la chasse et le sport seront acceptées comme bagages enregistrés à condition que les armes à feu ne soient pas chargées, que le cran de sécurité soit en position « marche » et que les armes à feu soient convenablement emballées dans des étuis rigides. Le transport de munitions est soumis aux règlements de l'OACI et de l'IATA mentionnés au point 2 ci-dessus. Classé sous la division 1.4S; UN0012 et UN0014.
6. Les armes telles que les armes à feu anciennes, les épées, les couteaux et autres articles similaires peuvent être acceptées comme bagages enregistrés à la discrétion du transporteur, à condition qu'elles soient convenablement emballées. Lorsque les armes sont envoyées en tant que bagages enregistrés, le client est responsable de toutes les approbations d'exportation et d'importation nécessaires des autorités locales et/ou internationales, et de toute autre documentation nécessaire en conjonction avec l'entrée ou le transit dans tout pays, État ou territoire. Le passager est seul responsable des amendes ou autres dépenses qui pourraient survenir si cette documentation est insuffisante. Les armes à feu doivent être emballées dans des étuis rigides verrouillés.
7. Le passager ne doit pas inclure dans les bagages enregistrés des objets fragiles ou périssables, de l'argent, des bijoux, des métaux précieux, de l'argenterie, des papiers négociables, des valeurs mobilières ou d'autres objets de valeur, des documents commerciaux, des échantillons, des passeports et autres documents d'identification.

**(J) Instruments de musique**

**1. Bagages à main**

Les instruments de musique peuvent être acceptés comme bagage à main à condition qu'ils soient emballés dans un étui rigide. La valise doit être conforme aux exigences relatives à la taille des bagages à main.

Les voyageurs ne peuvent pas réserver de siège pour leur instrument.



S'il n'y a pas suffisamment d'espace dans la cabine, l'instrument de musique devra être enregistré.

**2. Bagages enregistrés**

Les instruments de musique peuvent être enregistrés tant qu'ils sont emballés dans un étui rigide. La valise doit être conforme aux exigences relatives à la taille des bagages enregistrés. L'instrument est considéré comme un bagage enregistré et les conditions générales d'acceptation des bagages enregistrés énoncées dans cette règle s'appliquent.

**3. Instruments à cordes**

Les voyageurs doivent desserrer la corde de leur instrument afin d'éviter les dommages dus aux changements de température ou de pression.

**(K) Droit de refuser le transport des bagages**

1. Le transporteur refusera de transporter comme bagage enregistré tout bagage dans lequel le transporteur a découvert un article inacceptable mentionné en (J) ci-dessus et lorsque le passager ne notifiera pas au transporteur au préalable qu'il souhaite transporter un tel article dans ses bagages.
2. Le transporteur refusera, à sa seule discrétion, de transporter tout bagage en raison de sa taille, sa forme, son poids ou sa nature.
3. Sauf arrangement préalable avec le transporteur, le transporteur peut emporter sur les vols ultérieurs des bagages dépassant la franchise de bagages.
4. Le transporteur refusera de transporter les bagages enregistrés s'il estime que les bagages n'ont pas été correctement et solidement emballés dans des valises ou des conteneurs appropriés.

**(L) Droit de recherche**

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

## **PARTIE 3 – À l’aéroport/pendant le voyage**

### **Règle 60 : Acceptation des enfants pour voyager**

#### **(A) Généralités**

1. Les bébés de moins de deux ans et les enfants de 2 à 11 ans, accompagnés dans la même cabine par un passager de 18 ans ou plus, seront acceptés pour le transport.
2. Les personnes chargées de la garde des bébés et des enfants doivent être capables de s’acquitter de cette tâche.

#### **Bébés**

1. Les bébés de moins de deux ans à la date du voyage n’ont pas besoin de siège à moins que l’adulte accompagné n’utilise un dispositif de retenue pour le bébé.
2. Les bébés de moins de deux ans ont besoin d’un billet.
3. Un seul bébé de moins de deux ans peut être retenu sur les genoux d’un passager accompagnant âgé de 18 ans ou plus.
4. Aucun passager ne peut être responsable de plus d’un bébé, qu’il soit tenu sur les genoux d’un passager accompagnant ou qu’un siège ait été acheté pour le bébé et que l’enfant soit fixé dans un système de retenue pour enfant approuvé (siège d’auto).
5. Un bébé âgé de moins de deux ans au moment du départ mais atteignant son deuxième anniversaire pendant le(s) vol(s) continu(s) ou de retour aura besoin d’un siège et devra payer le tarif applicable pour le(s) vol(s) continu(s) ou de retour.
6. Les bébés de moins de deux ans occupant un siège doivent être correctement attachés dans un dispositif de retenue pour enfants approuvé par Transports Canada ou la Federal Aviation Administration (FAA) des États-Unis.

#### **Enfants**

1. Tous les enfants de deux ans ou plus doivent recevoir un billet et se voir attribuer une place.
2. Tous les enfants de 12 ans ou plus pourront voyager non accompagnés et sans surveillance, et seront considérés comme des adultes aux fins du tarif.

**(B) Acceptation des nourrissons et des enfants**

Pour le transport international à destination et en provenance du Canada

Age	Accepté	Conditions
0 jour à 23 mois (bébé)	Oui	Les tarifs pour les nourrissons sont les taxes d'aéroport plus les frais de service indiqués dans Tableau 2 ci-dessous. Un bébé doit être tenu sur les genoux par un passager accompagnateur de 18 ans ou plus. Si l'on souhaite que le bébé obtienne un siège, un billet doit être acheté pour ce bébé au tarif applicable.
2 à 11 ans (enfant)	Oui	Ce passager est considéré comme un enfant aux fins de voyage en avion et paiera le tarif enfant applicable, si disponible, lorsqu'il est accompagné d'un passager de 18 ans ou plus. Ce passager doit être surveillé par un passager de 18 ans ou plus ou utiliser Service des mineurs non accompagnés du transporteur. ( <i>Voir la Règle 65, Mineurs non accompagnés</i> ). L'utilisation d'un dispositif de retenue pour enfant approuvé est facultative pour les enfants de deux ans et plus.
12 ans et plus	Oui	Ces passagers sont considérés comme des adultes pour le voyage aérien et paiera le tarif adulte applicable. Les passagers de 14 ans et plus pourront voyager non accompagnés et non supervisés.

**Remarque :** dans le cas du partage de code, les passagers sont informés que les règles d'acceptation des enfants applicables à leur transport sont celles du transporteur identifié sur leur billet et non celles du transporteur exploitant le vol.

**(C) Documentation**

1. Nolinor peut exiger la présentation des documents suivants lorsque les enfants sont accompagnés d'un adulte :
  - (a) Documents établissant la garde légale;
  - (b) Lettre de consentement parental autorisant le voyage;
  - (c) Certificat de décès si l'un des parents est décédé;
  - (d) Tout autre document requis par le pays de destination.

**(D) Mineurs non accompagnés**

Pour plus de détails sur les mineurs voyageant non accompagnés, reportez-vous à la règle 65.

**(E) Attribution des sièges pour les enfants**

Nolinor fera des efforts raisonnables, conformément à la RPPA et à la règle 100 des présentes, pour s'assurer que les enfants de moins de quatorze (14) ans sont assis avec leur parent ou tuteur accompagnant avant l'enregistrement, au moment de l'enregistrement et pendant l'embarquement à la porte d'embarquement, et pour asseoir l'enfant à côté de son parent ou tuteur, gratuitement, avec l'aide des agents en vol.

Les politiques supplémentaires du transporteur concernant l'attribution des sièges pour les enfants sont les suivantes :

- (a) La possibilité de sélectionner des sièges contigus en ligne. Les passagers peuvent choisir un siège en classe économique non préférentiel gratuitement, sous réserve de disponibilité, au moment de l'enregistrement en ligne, qui commence 24 heures avant le départ.
- (b) En cas d'indisponibilité en ligne et à la demande du client, les agents d'enregistrement tenteront de localiser les sièges adjacents lors de l'enregistrement;
- (c) Si les efforts échouent à l'enregistrement, les agents de la porte tenteront de localiser les sièges adjacents lors de l'embarquement, ou s'ils ne sont pas disponibles, demanderont aux volontaires de changer de siège;
- (d) Si les efforts échouent lors de l'embarquement, les agents de bord demanderont aux volontaires de changer de siège à bord;
- (e) Si les agents de bord ne sont pas en mesure de faire asseoir le ou les enfants avec leur parent ou tuteur accompagnant, nonobstant ce qui précède, l'agent de bord fournira à l'enfant un briefing pour mineur non accompagné.

**Règle 65 : Mineurs non accompagnés**

**Remarque :** dans le cas du partage de code, les passagers sont informés que les règles relatives aux mineurs non accompagnés applicables à leur transport sont celles du transporteur identifié sur leur billet et non celles du transporteur exploitant le vol.

**(A) Généralités**

1. Aux fins de cette règle, « tuteur » désigne tout adulte ou parent ayant la responsabilité du bien-être d'un mineur.
2. Le transporteur propose un service de supervision appelé Service des mineurs non accompagnés (Service UM) pour tous les mineurs ayant atteint l'âge minimal requis. Ce service est obligatoire ou facultatif, selon l'âge du mineur.

**(B) Restrictions d'âge**

1. Les mineurs de moins de 12 ans ne peuvent pas utiliser le Service UM et doivent toujours être accompagnés d'une personne âgée de 18 ans ou plus lorsqu'ils voyagent. Le passager accompagnant doit occuper un siège dans la même cabine que le mineur.
2. Les mineurs de 12 ans à 17 ans maximum peuvent utiliser le Service UM à la demande de leur tuteur. Veuillez noter, cependant, que si un tuteur demande le Service UM pour un mineur entre ces âges, toutes les restrictions de voyage applicables au Service UM s'appliqueront.

**(C) Restrictions de voyage**

Le Service UM est disponible uniquement sur les vols sans escale.

**(D) Tarifs et frais**

1. Les mineurs non accompagnés voyageant avec le Service UM fourni par le transporteur seront soumis au tarif adulte applicable.
2. Des frais par mineur, comme indiqué dans le tableau 2 ci-après, seront appliqués pour l'utilisation du service de messagerie unifiée, et ce, dans chaque direction.
3. Lorsque deux mineurs ou plus voyagent ensemble, un seul frais de Service UM dans chaque direction sera appliqué.
4. Les frais ne sont pas remboursables et sont assujettis aux taxes applicables.

**(E) Conditions de demande de voyage non accompagné**

1. Les dispositions et l'inscription au Service UM doivent être effectuées au moins 48 heures avant le départ.
2. Le mineur doit être amené à l'aéroport de départ par un tuteur qui reste avec le mineur jusqu'à ce que le transporteur commence à assurer la surveillance. Le tuteur remplira tous les documents requis, notamment en fournissant au transporteur une preuve satisfaisante que le mineur sera accueilli par un autre parent, tuteur ou autre adulte responsable. Le tuteur qui rencontrera le mineur non accompagné à l'aéroport d'arrivée doit avoir une pièce d'identité avec photo qui permettra au personnel du transporteur d'identifier cette personne comme étant la personne appropriée désignée pour rencontrer le mineur.
3. Le tuteur devra rester à l'aéroport de départ jusqu'à ce que l'aéronef soit parti.
4. En cas d'urgence, le tuteur doit fournir au transporteur le nom et le numéro de téléphone d'une personne qui peut être contactée pendant que le mineur est sous la garde du transporteur.
5. Les mineurs non accompagnés âgés de 12 à 17 ans ne seront pas acceptés si le vol sur lequel le mineur détient une réservation est censé se terminer avant ou contourner la destination du mineur.
6. Une fois que le mineur est sous la garde du transporteur, le mineur sera supervisé par le transporteur jusqu'à ce qu'il soit accueilli à destination par un tuteur qui peut confirmer au personnel du transporteur au moyen d'une pièce d'identité avec photo qu'il est la personne désignée pour rencontrer le mineur.
7. Les réservations confirmées doivent être réservées pour les mineurs non accompagnés. Les déplacements en attente ne sont pas autorisés.
8. Un mineur souffrant d'un problème de santé ou un mineur handicapé ne peut être accepté pour un voyage non accompagné. Une autorisation médicale peut être requise pour tout Service UM proposé à un mineur souffrant d'un problème de santé ou d'un handicap.

**Remarque :** pour les dispositions relatives à l'autorisation médicale, reportez-vous à la règle 71 (C).

**(F) Responsabilité limitée du transporteur**

À l'exception du service spécifiquement fourni à un mineur non accompagné dans cette règle, le transporteur n'assumera aucune responsabilité financière ou de tutelle pour le mineur non accompagné au-delà de celle applicable à un passager de plus de 18 ans.

**Règle 71 : Transport de personnes handicapées – dispositions pour les aéronefs de 30 sièges passagers ou plus**

**Remarque** : dans le cas du partage de code, les passagers sont informés que les règles de transport des personnes handicapées applicables à leur transport sont celles du transporteur identifié sur leur billet et non celles du transporteur exploitant le vol.

**(A) Généralités**

Le transporteur mettra tout en œuvre pour accueillir une personne handicapée et ne refusera pas de transporter une personne uniquement en raison de son handicap. Dans le cas où il est nécessaire de refuser le transport à une personne handicapée, le transporteur fournira à la personne une explication écrite de la décision de refuser le transport au moment du refus.

**(B) Acceptation de la déclaration d'autonomie**

À l'exception des règles et règlements relatifs à la sécurité applicables, le transporteur acceptera la décision prise par ou au nom d'une personne handicapée quant à l'autonomie. Une fois informé qu'il ou elle est « autonome », le transporteur ne doit pas refuser ce transport de passagers au motif que la personne handicapée n'est pas accompagnée d'un accompagnateur personnel ou en supposant que le passager ou la passagère peut avoir besoin de l'aide des employés de la compagnie aérienne, par exemple pour manger, utiliser les toilettes ou administrer des médicaments, des besoins qui dépassent la gamme de services normalement offerts par le transporteur.

Voir aussi la règle 105 (A) 6. (d), Refus de transport, état du passager, autorisation médicale.

**(C) Autorisation médicale**

Un transporteur n'exigera pas automatiquement une autorisation médicale pour les personnes handicapées comme condition de voyage. Un transporteur peut par contre, de bonne foi et en utilisant sa discrétion raisonnable, déterminer qu'une personne handicapée a besoin d'une autorisation médicale lorsque sa sécurité ou son bien-être (par exemple en ce qui a trait à l'aide à manger ou l'utilisation des toilettes) ou que ceux des autres passagers sont en cause. Lorsqu'un transporteur refuse de transporter un passager pour de telles raisons, une explication écrite doit être fournie au moment du refus. Lorsqu'une autorisation médicale est requise, un transporteur peut évaluer l'aptitude d'une personne à voyager sur la base des informations et/ou des documents soumis par la personne handicapée (comme une note du médecin ou du professionnel de la santé de la personne).

Voir aussi la règle 105 (A) 6. (d) Refus de transport, état du passager, autorisation médicale.

**(D) Préavis**

Lorsqu'un passager demande un service défini dans cette règle au moins 48 heures avant le départ, le transporteur fournira le service. Ces demandes doivent être faites par le passager au moment de la réservation et aussitôt que possible avant le voyage. Lorsqu'un passager demande un service moins de 48 heures avant le départ, le transporteur fera un effort raisonnable pour fournir le service.

**(E) Restrictions et attributions de sièges**

Lorsqu'une personne nomme la nature de son handicap, le transporteur informe le passager des sièges disponibles les plus accessibles, puis établit avec ce passager une attribution de siège appropriée.

Les passagers ayant un handicap ne seront pas autorisés à occuper des sièges dans les rangées des issues de secours désignées, ou autrement conformément aux règles et règlements de sécurité applicables.

Les personnes handicapées et leurs accompagnateurs, qui répondront aux besoins des personnes handicapées, seront assis ensemble.

**(F) Acceptation des aides**

En plus de la franchise de bagages normale, le transporteur acceptera, sans frais, comme bagage enregistré prioritaire, les aides à la mobilité, notamment :

1. un fauteuil roulant électrique, un scooter ou un fauteuil roulant à châssis rigide à commande manuelle;
2. un fauteuil roulant pliant à commande manuelle;
3. une marchette, une canne, des béquilles ou un appareil dentaire;
4. tout appareil qui aide la personne à communiquer; et
5. toute prothèse ou tout dispositif médical.

Lorsque l'espace le permet, le transporteur permettra à la personne, sans frais, de ranger un fauteuil roulant pliant à commande manuelle et de petits accessoires dans la cabine des passagers pendant le vol.

L'assemblage et le démontage des aides à la mobilité sont assurés par le transporteur sans frais.

Les fauteuils roulants et les aides à la mobilité seront les derniers articles à être rangés dans la soute de l'avion et les premiers articles à être retirés.

**Remarque :** pour les dispositions relatives aux limitations de responsabilité concernant la perte, l'endommagement ou le retard dans la livraison des aides à la mobilité, reportez-vous à la règle 121 Aides à la mobilité.

**(G) Accès aux fauteuils roulants à commande manuelle**

Le transporteur permettra à la personne qui utilise un fauteuil roulant manuel de rester dans le fauteuil roulant :



1. jusqu'à ce que la personne atteigne la porte d'embarquement;
2. lorsque les installations le permettent, pendant que la personne se déplace entre le terminal et la porte de l'aéronef;
3. lorsque l'espace et les installations le permettent, pendant que la personne se déplace entre le terminal et le siège passager.

**(H) Animaux d'assistance**

Le transporteur acceptera pour le transport, sans frais, un animal d'assistance requis pour aider une personne handicapée, à condition que l'animal soit correctement attelé et certifié par écrit comme ayant été formé par une institution animale d'assistance professionnelle et qu'il puisse tenir sur le sol devant son propriétaire. Pour le confort de tous les passagers, le personnel du transporteur déterminera, en consultation avec la personne handicapée, où la personne et l'animal d'assistance seront assis. Le transporteur attribuera à la personne un siège offrant un espace suffisant pour la personne et l'animal d'assistance, et le transporteur permettra à l'animal d'assistance d'accompagner la personne à bord de l'avion et de rester sur le plancher au siège passager de la personne. Lorsque l'espace au sol est insuffisant dans la rangée de sièges où la personne est assise, le transporteur permettra à l'animal d'assistance de rester sur le sol dans une zone où la personne peut encore exercer un contrôle sur l'animal.

Voir également la règle 75, Acceptation des animaux (animaux d'assistance et animaux de compagnie), et pour les dispositions relatives aux limitations de responsabilité concernant les animaux d'assistance, voir la règle 121 (B) 4, Animaux d'assistance.

**(I) Services à fournir aux personnes handicapées**

Le transporteur veillera à ce que les services soient fournis aux personnes handicapées lorsqu'une demande de tels services est faite au moins 48 heures avant le départ et fera des efforts raisonnables pour répondre aux demandes faites à l'extérieur de ce délai. Les services à fournir sur demande comprendront :

1. Aide à l'enregistrement au comptoir d'enregistrement;
2. Aide à se rendre à la zone d'embarquement;
3. Aide à l'embarquement et au débarquement;
4. Aide à ranger et à récupérer les bagages à main et à récupérer les bagages enregistrés;
5. Aide à se déplacer vers et depuis les toilettes d'un avion;
6. Transfert d'une personne entre sa propre aide à la mobilité et une aide à la mobilité fournie par le transporteur;
7. Transfert d'une personne entre une aide à la mobilité et le siège passager de la personne;
8. Informations pour les passagers handicapés et leur accompagnateur sur les procédures d'urgence et l'aménagement de la cabine.

**(J) Embarquement et débarquement**

Lorsqu'une personne handicapée demande de l'aide pour monter à bord, s'asseoir ou ranger un bagage à main, un transporteur aérien permettra à la personne, sur demande, de monter à bord de l'avion avant les autres passagers, lorsque le temps le permet. Le transporteur peut également exiger d'une personne, même en l'absence de demande, de monter à bord de l'aéronef avant les autres passagers afin de disposer de suffisamment de temps pour fournir l'assistance demandée.

**(K) Communication et confirmation des informations**

Les annonces aux passagers concernant les arrêts, les retards, les changements d'horaire, les correspondances, les services à bord et la réclamation des bagages seront faites sous forme visuelle, verbale et/ou écrite aux personnes handicapées qui demandent un tel service.

Le transporteur fournira une confirmation écrite des services qu'il fournira à cette personne.

Une modification sera faire pour tenir compte du fait que le pré-embarquement peut avoir lieu à la demande de la personne handicapée ainsi qu'à la suite d'une exigence des transporteurs.

## **Règle 75 : Acceptation des animaux (animaux d'assistance et animaux de compagnie)**

**Remarque** : dans le cas du partage de code, les passagers sont informés que l'acceptation des règles relatives aux animaux applicables à leur transport sont celles du transporteur identifié sur leur billet et non celles du transporteur exploitant le vol.

**(A) Généralités**

Nolinor acceptera les passagers voyageant avec des animaux domestiques tels que chiens, chats et oiseaux à condition qu'ils soient transportés dans un sac de transport approprié.

**Remarque :** cette disposition ne s'applique pas aux animaux d'assistance accompagnant les passagers handicapés ou les chiens de recherche et de sauvetage accompagnés de maîtres. Les animaux d'assistance seront transportés gratuitement (voir (C) ci-dessous).

**(B) Animaux domestiques**

Nolinor acceptera les animaux domestiques tels que les chiens, les chats et les oiseaux à l'intérieur de la cabine des passagers à condition qu'ils soient dans un sac de transport approprié à tout moment. Le sac de transport sera compté comme un article personnel autorisé :

- Il doit se loger sous le siège devant le passager;
- Il doit être bien ventilé au moins sur 2 côtés et avoir un fond étanche;
- L'animal doit être capable de se lever. Les sacs souples pour le transport d'animaux tels que les sacs Sherpa, les produits de créateurs, American Tourister, Samsonite, etc. seront acceptés s'ils remplissent tous les critères. Les boîtes en carton ne sont pas acceptées pour le transport des animaux domestiques;
- Un seul sac de transport pour animaux est accepté pour chaque passager à bord. Il peut contenir deux (2) animaux, tant qu'ils s'accordent bien et qu'ils sont suffisamment petits pour pouvoir respirer et bouger;
- L'animal doit rester à l'intérieur à tout moment pendant le vol;
- Les animaux domestiques acceptés comme bagages ne peuvent pas être attachés à un siège;
- Les passagers voyageant avec des animaux domestiques ne peuvent pas s'asseoir dans une rangée de sortie de secours;
- Le passager ne peut pas acheter de siège supplémentaire pour l'animal ou la cage;
- Si l'animal présente des signes de maladie ou a une mauvaise odeur, ou ne répond à aucun autre critère de transport en cabine, il sera refusé en cabine, mais pourra être autorisé dans la cargaison.

1.

**(C) Chiens d'assistance**

Les chiens d'assistance aidant une personne handicapée qui ont été certifiés par écrit comme ayant été formés par une institution professionnelle de chiens d'assistance seront autorisés dans la cabine des passagers de l'avion. Le chien doit rester sur le sol au siège de la personne.

1. Le transporteur acceptera pour le transport sans frais un chien d'assistance pour aider une personne handicapée. Le passager accompagnant le chien d'assistance paiera la franchise de bagages normale.
2. Le transporteur, en consultation avec la personne handicapée qui est accompagnée d'un chien d'assistance, déterminera où la personne handicapée sera assise afin de s'assurer qu'un espace adéquat est fourni à la personne et au chien d'assistance.

Voir aussi la règle 121 (B) 4, Animaux d'assistance.

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

Les chiens de recherche et de sauvetage correctement attelés seront autorisés dans la cabine des passagers de l'avion. L'animal doit rester sur le sol au siège du conducteur.

1. Le transporteur acceptera pour le transport sans frais un chien de recherche et de sauvetage. Le passager qui transporte le chien de recherche et de sauvetage en service paiera la franchise de bagages normale.
2. Le transporteur, en consultation avec le responsable du chien de recherche et de sauvetage, déterminera où le responsable sera assis pour s'assurer qu'un espace adéquat leur est fourni, à lui et au chien.

**Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage, douanes et sécurité**

**(A) Généralités**

1. Le passager est responsable de l'obtention de tous les documents de voyage requis (passeports, visas, cartes de touriste, certificats de santé ou autres pièces d'identité appropriées et nécessaires), y compris ceux de tout enfant accompagné par le passager.
2. Le passager est responsable de se conformer à toutes les lois, réglementations, ordonnances, demandes et exigences de voyage des pays de départ, d'arrivée ou de traversée, et également de se conformer aux instructions des transporteurs concernés.
3. Le transporteur ne sera pas responsable de toute aide ou information donnée verbalement ou par écrit au passager de bonne foi sur les documents de voyage appropriés.
4. Le transporteur ne sera pas responsable envers le passager des conséquences résultant de l'incapacité du passager à obtenir les documents de voyage nécessaires ou du non-respect des lois, règlements, ordonnances ou exigences des pays à partir desquels, vers lesquels ou dans lesquels il vole.

**(B) Documents de voyage**

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

**(C) Amendes et frais de détention**

1. Si le transporteur est tenu de payer une amende ou une pénalité ou a encouru des dépenses parce que le passager s'est vu refuser l'entrée dans un pays en raison de son non-respect des lois, règlements, ordonnances ou exigences de ce pays ou n'a pas produit les documents de voyage requis, le passager remboursera au transporteur, sur demande, tout montant ainsi payé ou les dépenses engagées par le transporteur.
2. Un passager déclaré inadmissible en cours de route ou à destination ne se verra pas rembourser par le transporteur sur un secteur utilisé, quel que soit le tarif acheté. Cependant, le passager aura droit à toute valeur résiduelle restant sur son billet pour les secteurs non utilisés. Le passager peut choisir de se faire rembourser cette valeur résiduelle ou de l'appliquer à l'émission d'un autre billet.

3. En raison de l'interdiction de territoire du passager dans un pays de transit ou de destination, le passager doit payer au transporteur le tarif applicable pour être transporté du pays où l'entrée a été refusée vers le point d'origine initial ou vers une autre destination. Le transporteur appliquera au paiement d'un tel tarif tous les fonds payés par le passager au transporteur pour le transport non utilisé, ou tous les fonds du passager en possession du transporteur.

**(D) Inspection des douanes et de l'immigration**

Au besoin, le passager doit être présent pour l'inspection de ses bagages par les douaniers ou d'autres fonctionnaires.

Le transporteur ne sera pas responsable des pertes ou dommages subis par le passager au cours de cette inspection ou du non-respect de cette exigence par le passager, si les bagages du passager n'étaient pas à la charge du transporteur.

**(E) Inspection de sécurité**

Le passager doit se soumettre à tous les contrôles de sécurité nécessaires par le gouvernement, les responsables de l'aéroport et le personnel du transporteur.

## **Règle 85 : Services de transfert terrestre**

1. Le transporteur n'entretient, n'exploite ni ne fournit de services de transfert terrestre entre les aéroports ou entre les aéroports et les centres-villes.
2. Tout service de transfert terrestre est effectué par des opérateurs indépendants qui ne sont pas et ne sont pas considérés comme des agents ou des préposés du transporteur.
3. Tout effort d'un employé, d'un agent ou d'un représentant du transporteur pour aider le passager à prendre des dispositions pour un tel service de transfert terrestre ne rend en aucun cas le transporteur responsable des actes ou omissions d'un tel opérateur indépendant.

4.

## **Règle 90 : Irrégularités d'horaire**

**Nolinor se conformera au RPPA, comme indiqué dans la règle 100.**

**(A) Applicabilité**

Cette règle s'applique à tous les passagers quel que soit le type de tarif sur lequel ils voyagent.

**(B) Généralités**

1. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire.
2. Les heures indiquées dans les horaires ou ailleurs sont approximatives et non garanties et ne font pas partie du contrat de transport. Le transporteur ne sera pas responsable des erreurs ou omissions dans les horaires ou autre représentation des horaires. Aucun employé, agent ou représentant du transporteur n'est autorisé à engager le transporteur par une déclaration ou une représentation concernant les dates ou heures de départ ou d'arrivée, ou de l'exploitation de tout vol.
3. Le transporteur ne garantira pas et ne sera pas tenu responsable des annulations ou des modifications des horaires de vol apparaissant sur les billets des passagers en raison de force majeure. Cependant, dans le cas d'un transport international, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard du passager. (Voir la règle 121 (B) 3.)
4. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour informer les passagers des retards et des changements d'horaire et, dans la mesure du possible, de la raison du retard ou du changement.
5. Il est toujours recommandé au passager de communiquer avec le transporteur par téléphone, à l'aide d'un appareil électronique ou via le site Web du transporteur ou de se référer aux écrans du terminal de l'aéroport pour vérifier l'état du vol et l'heure de départ.
6. En cas d'irrégularités d'horaire, le transporteur donnera la priorité à l'assistance aux personnes handicapées et aux mineurs non accompagnés.
7. Le transporteur dont le vol subit une irrégularité d'horaire prendra des dispositions pour le passager jusqu'au prochain point d'escale indiqué sur le billet.

**(C) Options passagers – réacheminement ou remboursement**

1. Étant donné qu'un passager a droit à des informations sur les horaires de vol et les changements d'horaire, le transporteur fera des efforts raisonnables pour informer les passagers des irrégularités d'horaire et, dans la mesure du possible, de la raison des irrégularités d'horaire.
2. En cas d'irrégularité d'horaire dépassant trois heures, sous le contrôle du transporteur, le transporteur suivra les règles du RPPA, comme indiqué dans la règle 100 des présentes, et offrira au passager les options suivantes :
  - (a) Transporter le passager jusqu'à la destination indiquée sur le billet, ou la partie applicable de celui-ci, dans un délai raisonnable, sur un autre de ses aéronefs de passagers ou dans une classe de service différente où il y a des sièges disponibles, sans frais supplémentaires, quelle que soit la classe de service dans laquelle le passager a réservé son siège; ou

- (b) Réacheminer le passager vers la destination indiquée sur le billet, ou la partie applicable de celui-ci, avec ses propres services de transport, dans un délai raisonnable.
- (c) Réacheminer le passager vers la destination indiquée sur le billet, ou la partie applicable de celui-ci, avec les services de transport d'un autre transporteur aérien, y compris les transporteurs intercompagnies ou, si possible et nécessaire, non intercompagnies, dans un délai raisonnable. Si le tarif de l'itinéraire ou de la classe de service révisée est supérieur au tarif payé par le passager, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire de la part du passager; ou
- (d) Si le passager choisit de ne plus voyager, car l'irrégularité des horaires entraîne la perte de l'objet du voyage, ou si le transporteur n'est pas en mesure d'exécuter les options indiquées en (a), (b) ou (c) ci-dessus dans un délai raisonnable, le transporteur transportera le passager jusqu'au point d'origine indiqué sur le billet et remboursera le montant total du billet, conformément à la règle 125 (B) 2. (a), Remboursements, remboursements involontaires, peu importe si le voyage a commencé, ou sous réserve de l'accord du passager, offrira un bon de voyage pour un voyage futur du même montant;
- (e) Dans le cas contraire, si l'autre moyen de transport proposé par le transporteur n'est pas à la satisfaction du passager, le transporteur offrira un remboursement égal au tarif et aux frais payés. Le remboursement sera effectué à l'acheteur du ou des billets. Le formulaire de remboursement sera le même que celui utilisé pour le paiement du ou des billets. Le remboursement sera basé sur la valeur totale du ou des billets. Pour connaître toutes les conditions relatives aux remboursements, voir la règle 125 (B) 2 (b), Remboursements, remboursements involontaires.

Rien de ce qui précède ne limite ou ne réduit le droit du passager, le cas échéant, de réclamer des dommages-intérêts, le cas échéant, en vertu de la convention applicable, ou en vertu de la loi lorsqu'aucune des conventions ne s'applique. En plus de ce qui précède, le transporteur prendra toujours en considération les besoins du passager au cas par cas et prendra en compte toutes les circonstances connues pour éviter ou atténuer les dommages causés par l'irrégularité des horaires sous le contrôle du transporteur.



**(D) Droit aux soins**

1. Sauf disposition contraire d'une autre législation étrangère applicable, en plus des dispositions de la présente règle, en cas d'irrégularité programmée sous le contrôle du transporteur, un passager se verra offrir ce qui suit :
  - (a) Pour une irrégularité d'horaire d'une durée supérieure à 4 heures, le transporteur remettra au passager un bon repas.
  - (b) Pour une irrégularité d'horaire de plus de 8 heures ou pendant la nuit, le transporteur assurera l'hébergement du passager à l'hôtel et les transferts vers l'aéroport. Le transporteur n'est pas tenu de fournir aux passagers un hébergement pour la nuit au premier aéroport de départ figurant sur le billet.
  - (c) Si des passagers sont déjà à bord de l'avion en cas de retard, le transporteur offrira des boissons et des collations s'il est sûr, pratique et opportun de le faire. Nous débarquerons le passager le plus tôt possible, ou dès que le capitaine déclarera qu'il est en sécurité.
  - (d)

**Règle 95 : Refus d'embarquement et surréservation**

**Remarque** : dans le cas du partage de code, les passagers sont informés que les règles de refus d'embarquement applicables à leur transport sont celles du transporteur identifié sur leur billet et non celles du transporteur exploitant le vol. Lorsque le transporteur n'est pas en mesure de fournir un espace précédemment confirmé en raison du plus grand nombre de passagers détenant des réservations et des billets confirmés par rapport au nombre de sièges disponibles sur un vol, le transporteur suivra les dispositions de cette règle, sauf si d'autres dispositions s'appliquent selon la législation de pays étrangers.

**(A) Applicabilité**

1. Cette règle s'applique à tous les passagers, quel que soit le type de billet.
2. Un passager qui ne s'enregistre pas ou ne se présente pas à la zone d'embarquement dans les délais d'enregistrement et/ou d'embarquement du transporteur conformément à la règle 40 (F), Délais d'enregistrement, ne recevra pas d'indemnisation pour refus de l'embarquement, et à la discrétion du transporteur, verra sa réservation annulée et devra se soumettre aux conditions associées au tarif sur lequel il voyage.

**(B) Demande de volontaires**

Lorsqu'une situation de refus d'embarquement en raison d'une surréservation se produit, les conditions suivantes s'appliquent :

1. Le transporteur demandera publiquement à des volontaires, parmi les passagers confirmés, de céder leurs sièges. Au même moment, le transporteur annoncera à quel type d'avantages les passagers auront droit si un passager abandonne volontairement son siège. Ce processus aura lieu dans les zones d'enregistrement ou d'embarquement. Le transporteur continuera à faire cette demande aux passagers jusqu'à ce qu'il obtienne suffisamment de volontaires pour empêcher d'autres passagers de se voir refuser involontairement l'embarquement ou jusqu'à ce qu'il détermine qu'il n'a pas, malgré ses meilleurs efforts, suffisamment de volontaires.
2. Une fois qu'un passager a volontairement renoncé à son siège, le passager ne se verra pas refuser l'embarquement involontairement par la suite, à moins qu'il n'ait été informé au moment où il/elle s'est porté(e) volontaire pour cette possibilité. Au moment où le passager est informé de cette possibilité d'un nouveau refus d'embarquement, le passager doit être informé de toute indemnité supplémentaire à laquelle il ou elle pourrait avoir droit.
3. Le passager qui abandonne volontairement son siège recevra les avantages convenus par le transporteur. Les volontaires se verront proposer des options de réacheminement ou de remboursement, comme indiqué aux paragraphes (D) 1, 2 et 3 de cette règle en plus des avantages susmentionnés. De plus, un passager qui a volontairement renoncé à son siège se verra offrir gratuitement :
  - (a) Un repas, si le transport acceptable pour le passager part plus de quatre (4) heures après l'heure de départ initiale du vol sur lequel l'embarquement a été refusé aux passagers;
  - (b) Un séjour d'une nuit à l'hôtel et des transferts d'aéroport, si le transport acceptable pour le passager part plus de huit (8) heures après l'heure de départ initiale du vol sur lequel le passager s'est vu refuser l'embarquement et implique une nuitée, à condition que le voyage du passager n'ait pas commencé à l'aéroport où s'est produite la situation de refus d'embarquement;
  - (c) Un appel téléphonique, un courriel ou un télécopieur au point de destination du voyage.

**(C) Priorités d'embarquement**

Si le nombre de volontaires est insuffisant, les passagers restants se verront refuser l'embarquement sur une base involontaire. Les passagers ayant des réservations confirmées et un billet seront autorisés à embarquer dans l'ordre suivant, jusqu'à ce que tous les sièges disponibles soient occupés :

1. Les personnes handicapées et tout accompagnateur ou animal d'assistance;
2. Les passagers voyageant dans le cadre des services du programme pour mineurs non accompagnés;
3. Les passagers voyageant en raison du décès ou de la maladie d'un membre de la famille du passager;
4. Les passagers pour lesquels, selon l'avis du transporteur lui-même, le fait de ne pas voyager entraînerait de graves difficultés;
5. Les passagers détenant des billets en classe économique complète;
6. Les passagers voyageant en groupe, y compris l'accompagnateur du groupe;
7. Tous les autres passagers avec des réservations confirmées et un billet seront logés dans l'ordre dans lequel ils se sont présentés à l'enregistrement.

**(D) Transport pour les passagers refusés à l'embarquement**

Un passager a le droit de prendre le vol qu'il ou elle a acheté. Le transporteur présentera au passager qui s'est vu refuser l'embarquement, volontairement ou involontairement, les options suivantes :

1. Transporter le passager à la destination indiquée sur le billet, ou à la partie applicable de celui-ci, dans un délai raisonnable, sur un autre de ses aéronefs de passagers ou dans une classe de service différente où des sièges sont disponibles, sans frais supplémentaires, indépendamment de la classe de service dans laquelle le passager a été réservé; ou
2. Réacheminer le passager vers la destination indiquée sur le billet, ou la partie applicable de celui-ci, sur ses propres services de transport dans un délai raisonnable. Si le tarif de l'itinéraire ou de la classe de service révisé est supérieur au tarif payé par le passager, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire de la part du passager ou, si le tarif de l'itinéraire révisé est dans une classe de service inférieure, un remboursement sera fait pour la différence de tarif. Le remboursement sera effectué à l'acheteur du billet. Le mode de remboursement sera le même que le mode de paiement utilisé pour le billet. Le remboursement sera basé sur la valeur totale du billet; ou
3. Réacheminer le passager vers la destination indiquée sur le billet, ou la partie applicable de celui-ci, sur les services de transport d'un autre transporteur aérien, y compris les transporteurs interlignes ou, si possible et nécessaire, les transporteurs non intercompagnies, dans un délai raisonnable. Si le tarif de l'itinéraire ou de la classe de service révisé est supérieur au tarif payé par le passager, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire de la part du passager ou, si le tarif de l'itinéraire révisé est dans une classe de service inférieure, un remboursement sera fait pour la différence de tarif. Le remboursement sera effectué à l'acheteur du billet. Le mode de remboursement sera le même que le mode de paiement utilisé pour le billet. Le remboursement sera basé sur la valeur totale du billet; ou
4. Si le passager choisit de ne plus voyager, car le refus d'embarquement entraîne la perte de l'objet du voyage, ou si le transporteur n'est pas en mesure d'exécuter les options énoncées en (1), (2) ou (3) ci-dessus dans délai raisonnable, le transporteur transportera le passager jusqu'au point d'origine indiqué sur le billet et remboursera le montant total du billet conformément à la règle 125 (B) 2. (a), Remboursements, remboursements involontaires, peu importe si le voyage a commencé, ou sous réserve de l'accord du passager, offrir un bon de voyage pour un voyage ultérieur du même montant;
5. Dans le cas contraire, si l'autre moyen de transport proposé par le transporteur ne satisfait pas le passager, le transporteur offrira un remboursement égal au tarif et aux frais payés. Le remboursement sera effectué à l'acheteur du ou des billets. Le formulaire de remboursement sera le même que celui utilisé pour le paiement du ou des billets. Le remboursement sera basé sur la valeur totale du ou des billets. Pour connaître toutes les conditions relatives aux remboursements, voir la règle 125 (B) 2 (b), Remboursements, remboursements involontaires.

Rien de ce qui précède ne limite ou ne réduit le droit du passager, le cas échéant, de réclamer des dommages-intérêts, le cas échéant, en vertu de la convention applicable, ou en vertu de la loi lorsqu'aucune des conventions ne s'applique.

En plus de ce qui précède, le transporteur prendra toujours en considération les besoins du passager au cas par cas et prendra en compte toutes les circonstances connues pour éviter

ou atténuer les dommages causés par l'irrégularité des horaires sous le contrôle du transporteur.

**(E) Indemnisation des passagers refusés involontairement à l'embarquement**

En plus de fournir le transport, les dispositions suivantes s'appliqueront à un passager qui se voit refuser l'embarquement involontairement :

**1. Conditions de paiement**

- (a) Le passager titulaire d'une réservation confirmée et muni d'un billet doit se présenter au transport conformément à ce tarif, après s'être pleinement conformé aux exigences applicables en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement du transporteur dans les délais et au lieu fixés dans la règle 40; et
- (b) Le transporteur ne doit pas avoir été en mesure d'accueillir le passager sur le vol pour lequel il ou elle détenait des réservations confirmées et un billet, et le vol a décollé sans le passager.

**2. Un passager ne sera pas admissible à une indemnisation dans les conditions suivantes :**

- (a) Le passager qui s'enregistre après la date limite d'enregistrement du transporteur ou qui se présente à la zone d'embarquement après l'heure limite d'embarquement du transporteur, comme spécifié à la règle 40 (F), Délais d'enregistrement, ne recevra pas d'indemnité pour refus d'embarquement et verra sa réservation annulée, conformément à la règle 105, Refus de transport.
- (b) Lorsqu'un vol sur lequel le passager détient une réservation confirmée et un billet est annulé.
- (c) Lorsque des sièges sur un vol ont été réquisitionnés par un gouvernement ou par les autorités médicales pour un transport d'urgence.
- (d) Si, pour des raisons d'exploitation et de sécurité, indépendantes de la volonté du transporteur, l'aéronef a été remplacé par un aéronef de moindre capacité et le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le remplacement ou qu'il était impossible pour le transporteur de prendre de telles mesures.
- (e) Si le transporteur organise un transport comparable sans frais supplémentaires pour le passager et que le passager utilise ce transport comparable pour atteindre sa destination finale dans l'heure suivant l'arrivée prévue de son vol d'origine pour lequel l'embarquement a été refusé.

**3. Montant de l'indemnité pour refus d'embarquement involontaire**

Le transporteur fournira un dédommagement selon le RPPA (voir la règle 100), quel que soit le tarif payé, les passagers ont droit à une indemnité monétaire. Tous les montants seront remis en espèces ou par traite bancaire.

#### 4. Allocations pour besoins de base

De plus, un passager qui se voit refuser l'embarquement involontairement se verra offrir ce qui suit gratuitement :

- (a) Un repas, si le transport acceptable pour le passager part plus de quatre (4) heures après l'heure de départ initiale du vol sur lequel le passager s'est vu refuser l'embarquement;
- (b) Un séjour d'une nuit à l'hôtel et des transferts d'aéroport, si le transport acceptable pour le passager part plus de huit (8) heures après l'heure de départ initiale du vol sur lequel le passager s'est vu refuser l'embarquement et implique une nuitée, à condition que le voyage du passager n'ait pas commencé à cet aéroport.
- (c) Un appel téléphonique, un courriel ou un télécopieur au point de destination du voyage.

#### 5. Moment de l'offre d'indemnisation

- (a) Une fois le dédommagement offert, et s'il est accepté, le passager signera un accusé de réception à la date et à l'endroit où l'embarquement a été refusé.
- (b) En cas de départ de l'autre moyen de transport avant la signature de l'accusé de réception de l'offre, l'offre sera envoyée par courrier ou par d'autres moyens dans les 24 heures suivant le moment où l'embarquement a été refusé. Le passager signera à son tour cet accusé de réception et le renverra par courrier au transporteur.

### **Règle 100 : Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) (non applicable aux instruments de musique – voir la règle 55 ci-dessus)**

Les obligations du transporteur en vertu du Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) font partie du tarif et remplacent tout terme incompatible ou incohérent et les conditions de transport énoncées dans le tarif dans la mesure d'une telle incohérence ou incompatibilité, mais ne dispensent pas le transporteur d'appliquer des conditions de transport plus favorables pour le passager que les obligations énoncées dans le RAPP.

### **Règle 105 : Refus de transporter**

#### **(A) Refus de transporter – retrait du passager**

Le transporteur refusera de transporter un passager ou retirera tout passager à tout moment pour l'une des raisons suivantes :

##### 1. Demandes gouvernementales, réglementations et force majeure

Chaque fois qu'il est nécessaire ou souhaitable de :

- (a) se conformer à une réglementation gouvernementale; ou
  - (b) se conformer à toute demande gouvernementale de transport d'urgence; ou
  - (c) résoudre les cas de force majeure.
2. Fouille des passagers et des biens
- Lorsque le passager refuse d'autoriser une fouille de sa personne ou de ses biens à la recherche d'explosifs ou d'arme ou d'objets dissimulés, interdits, mortels ou dangereux.
3. Preuve d'identité et d'âge
- Lorsque le passager refuse de fournir une pièce d'identité délivrée par un gouvernement pour prouver son identité.

**Applicable uniquement pour les voyages à partir du Canada**

**Remarque :** le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en regardant le passager, et en particulier le visage entier du passager, afin de déterminer s'il semble être âgé de 18 ans ou plus.

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

4. Immigration ou autres considérations similaires
- Lorsque le passager doit traverser une frontière internationale, si:
- (a) Les documents de voyage du passager ne sont pas en règle; ou si
  - (b) Pour quelque raison que ce soit, l'embarquement, le transit ou l'entrée du passager dans un pays à partir de, à travers ou vers lequel le passager souhaite être transporté serait illégal ou ne serait pas autorisé.
5. Non-respect des règles et règlements du transporteur
- Lorsque le passager échoue ou refuse de se conformer aux règles et règlements du transporteur comme indiqué dans ce tarif.
6. État du passager
- Lorsque les actions ou inactions du passager prouvent au transporteur que son état mental, intellectuel ou physique est de nature à le rendre incapable de prendre soin de lui-même sans assistance ou traitement médical en cours de route, sauf si :

- (i) le passager est accompagné d'un préposé personnel qui sera chargé de répondre aux besoins du passager en cours de route, comme l'aide à manger, à utiliser les toilettes ou à administrer des médicaments qui dépassent la gamme de services normalement offerts par le transporteur ; et si
- (ii) le passager se conforme aux exigences de la règle 71, Transport de personnes handicapées.

**Exception** : pour le transport à destination ou en provenance du Canada, le transporteur acceptera la décision d'une personne handicapée quant à l'autonomie conformément à la règle 71, Transport de personnes handicapées.

**Remarque** : si le passager est accompagné d'un accompagnateur et que le transport du passager est refusé, le transport sera également refusé au passager et les deux seront retirés de l'avion ensemble.

(b) Lorsque le passager a une maladie contagieuse.

(c) Lorsque le passager a une odeur désagréable.

#### **Certificat médical**

(d) Lorsque le transporteur détermine, de bonne foi et en utilisant sa discrétion raisonnable, que l'état de santé ou physique d'un passager comporte un danger ou un risque inhabituel pour lui-même ou pour d'autres personnes (y compris, dans le cas des femmes enceintes, des enfants à naître) ou propriétés. Le transporteur peut exiger que le passager fournisse un certificat médical, qui peut ensuite être évalué par le médecin du transporteur comme condition d'acceptation du passager pour un voyage ultérieur. Le transporteur peut refuser de transporter une personne présentant un tel danger ou risque.

**Remarque** : passagères enceintes :

(i) Une femme enceinte dont la grossesse ne présente pas de complications peut voyager sur les vols du transporteur jusqu'à la 36<sup>e</sup> semaine de sa grossesse ou jusqu'à quatre semaines avant la date prévue de l'accouchement, si elle présente un certificat médical valide datant de moins de 72 heures.

(ii) Une femme enceinte qui est dans ou au-delà de la 36<sup>e</sup> semaine de sa grossesse ne sera pas acceptée à bord d'un vol de Nolinor.

#### **7. Défaut de fournir un accompagnateur**

Lorsque le passager a besoin d'un accompagnateur en raison d'un problème de santé mentale et qu'il est sous les soins d'un établissement psychiatrique ou sous la garde d'un personnel chargé de l'application de la loi ou d'une autre autorité responsable et que les dispositions nécessaires n'ont pas été prises avec le transporteur avant le départ du vol.



Cependant, le transporteur acceptera les passagers accompagnés dans les conditions suivantes lorsque le passager a un problème de santé mentale et est sous les soins d'un établissement psychiatrique ou sous la garde de membres des forces de l'ordre ou d'une autre autorité responsable :

- (a) L'autorité médicale fournit l'assurance, par écrit, qu'une personne accompagnée souffrant d'un problème de santé mentale peut être transportée en toute sécurité.
- (b) Un seul passager accompagné sera autorisé sur un vol.
- (c) La demande de transport est faite au moins 48 heures avant le départ prévu.
- (d) L'acceptation concerne uniquement les voyages en ligne.
- (e) L'accompagnateur doit accompagner le passager escorté à tout moment.
- (f) Un passager sous la garde de personnel des forces de l'ordre ou d'une autre autorité responsable doit être menotté.

**(B) Conduite du passager – refus de transporter – conduites interdites et sanctions**

**1. Conduite interdite**

Sans limiter la généralité des dispositions précédentes, ce qui suit décrit les conduites interdites lorsqu'il peut être nécessaire, à la discrétion raisonnable du transporteur, de prendre des mesures pour assurer le confort physique ou la sécurité de la personne, des autres passagers (futurs et présents) et/ou des employés du transporteur; la sécurité de l'aéronef; la performance sans entrave des membres de l'équipage dans leurs fonctions à bord de l'aéronef; ou des opérations aériennes sûres et adéquates :

- (a) La personne, selon le jugement raisonnable d'un employé responsable du transporteur, est sous l'influence de l'alcool ou de drogues (sauf un patient sous soins médicaux).
- (b) La conduite ou l'état de la personne sont ou ont été connus pour être abusifs, offensants, menaçants, intimidants, violents ou désordonnés et, selon le jugement raisonnable d'un employé responsable du transporteur, il est possible que la personne cause une perturbation ou une altération grave du confort physique ou de la sécurité des autres passagers ou employés du transporteur, interfère avec un membre de l'équipage dans l'exercice de ses fonctions, ou compromette la sécurité ou le bon déroulement des opérations aériennes.
- (c) La conduite de la personne comporte un danger ou un risque pour elle-même ou pour d'autres personnes (y compris lors des voyages impliquant des femmes enceintes ou des enfants à naître) ou à des biens.
- (d) La personne ne respecte pas les instructions de l'équipage de l'aéronef, y compris les consignes pour arrêter toute conduite interdite.
- (e) La personne ne peut ou ne veut pas s'asseoir à son siège assigné avec la ceinture de sécurité attachée.
- (f) La personne fume ou tente de fumer dans l'aéronef.
- (g) La personne utilise ou continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou un autre appareil électronique à bord de l'aéronef après avoir été avisée d'arrêter une telle utilisation par un membre de l'équipage.
- (h) La personne est pieds nus.
- (i) La personne est vêtue de manière inappropriée.
- (j) La personne possède un article interdit ou une ou plusieurs armes, dissimulées ou non. Le transporteur transportera des membres des forces de l'ordre ou des forces armées qui satisfont aux qualifications et aux conditions établies en vertu de la réglementation gouvernementale.
- (k) La personne a résisté ou peut raisonnablement être considérée comme capable de résister à une escorte.

## 2. Réponse du transporteur à une conduite interdite

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

- (a) Retrait du passager à tout moment.
- (b) Probation : à tout moment, le transporteur peut stipuler que le passager doit suivre certaines conditions probatoires, comme ne pas se livrer à une conduite interdite, afin que le transporteur assure le transport du passager. De telles conditions probatoires peuvent être imposées pour toute durée qui, dans l'exercice du pouvoir discrétionnaire raisonnable du transporteur, est nécessaire pour garantir que le passager continue d'éviter une conduite interdite.
- (c) Refus de transporter le passager : la durée de ce refus de transport peut aller d'un refus ponctuel à une période plus longue déterminée à la discrétion raisonnable du transporteur, à la lumière des circonstances. Ce refus sera d'une durée appropriée à la nature du comportement interdit et se prolongera jusqu'à ce que le transporteur soit convaincu que le passager ne constitue plus une menace pour la sécurité des autres passagers, de l'équipage ou de l'aéronef ou pour le confort des autres passagers ou membres de l'équipage; pour l'accomplissement sans entrave des fonctions des membres de l'équipage à bord de l'aéronef; ou pour la sécurité et le bon fonctionnement des opérations aériennes.
- (d) Le comportement suivant entraînera automatiquement un refus de transport, jusqu'à une éventuelle interdiction à vie :
  - (i) La personne continue d'interférer avec l'exécution des tâches d'un membre d'équipage, malgré les avertissements verbaux de l'équipage de mettre fin à ce comportement.
  - (ii) La personne blesse un membre d'équipage ou un autre passager ou soumet un membre d'équipage ou un autre passager à une menace crédible de blessure.
  - (iii) La personne affiche un comportement qui nécessite un atterrissage imprévu et/ou l'utilisation de moyens de contention, tels que des liens et des menottes.
  - (iv) La personne répète une conduite interdite après avoir reçu un avis de probation, comme mentionné au point 2 ci-dessus.

Ces recours sont sans préjudice des autres droits et recours du transporteur, à savoir rechercher le recouvrement de tout dommage résultant de la conduite interdite ou comme prévu par ailleurs dans les tarifs du transporteur, y compris les recours prévus dans le programme de fidélisation du transporteur ou le dépôt de charges criminelles ou statutaires au dossier.

### **(C) Recours du passager et limite de responsabilité**

1. La responsabilité du transporteur en cas de refus de transporter un passager pour un vol spécifique ou de retrait d'un passager en cours de route pour toute raison spécifiée dans les paragraphes précédents sera limitée au recouvrement de la valeur de remboursement de la partie non utilisée du billet du passager, conformément à la règle 125 (B), Remboursements involontaires.

Nonobstant le paragraphe précédent, les passagers et leurs bagages auront droit à tous les autres droits supplémentaires qu'ils peuvent avoir en vertu de ce tarif ou ailleurs ou à

tout droit légal que les passagers internationaux peuvent avoir conformément aux conventions internationales (par exemple, la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal) et aux traités connexes.

2. Une personne qui se voit refuser le transport pour une période de temps, jusqu'à une interdiction à vie, ou à qui un avis de probation est signifié peut fournir au transporteur, par écrit, les raisons pour lesquelles elle estime qu'elles ne constituent plus une menace à la sécurité ou au confort des passagers ou de l'équipage, ou à la sécurité de l'aéronef. Ce document peut être envoyé à l'adresse indiquée dans l'avis de refus de transporter ou dans l'avis de probation.
3. Le transporteur répondra au passager dans un délai raisonnable en lui indiquant s'il reste nécessaire de prolonger l'interdiction ou de maintenir la période d'essai.

## **Règle 110 : Dépenses des passagers en route**

### **(A) Généralités**

1. Sauf comme indiqué au paragraphe 2 ci-dessous, le prix payé pour un billet n'inclut pas le coût des dépenses que le passager peut encourir en cours de route.
2. Le transporteur absorbera les dépenses des passagers en cours de route et cela peut inclure l'hébergement à l'hôtel, les frais de communication, les services de transfert au sol ou les repas autres que ceux servis à bord d'un avion lorsque le vol du passager est retardé ou lorsque le passager n'est pas en mesure de voyager immédiatement sur un vol de correspondance à un point de transfert.

## Rule 115: Billets

**(A) Généralités**

1. Aucun billet ne sera émis et le transporteur ne transportera pas le passager à moins que le passager n'ait payé le tarif applicable ou ne se soit conformé à tous les accords de crédit.
2. Avant l'embarquement, le passager doit présenter au transporteur la preuve qu'il a reçu un billet valable pour le vol. Cette preuve doit être sous la forme d'un itinéraire/reçu, d'un localisateur d'enregistrement ou d'un numéro de réservation, ou d'une carte d'embarquement, et le passager doit fournir au transporteur une pièce d'identité valide pour avoir droit au transport. Le billet donnera au passager le droit de se déplacer uniquement entre les points d'origine et de destination, et selon les dates, les heures et l'itinéraire indiqués sur le billet.
3. Les coupons de vol ne seront honorés que dans l'ordre dans lequel ils sont affichés sur le billet du passager et stockés dans la base de données du transporteur.
4. Le billet reste à tout moment la propriété du transporteur qui a émis le billet.
5. Le transporteur ne permet pas au passager de détenir plus d'une réservation ou d'un billet confirmé sur le même vol de départ ou d'origine et destination pour la même date de voyage.

**(B) Validité pour le transport**

1. Généralités : une fois validé, le billet est valable pour le transport de l'aéroport de départ à l'aéroport de destination via l'itinéraire indiqué sur le billet, pour la classe de service applicable, et est valable pour la période mentionnée au point 2 ci-dessous. Le passager sera accepté au transport à la date et aux segments de vol pour lesquels un siège a été réservé. L'accord du transporteur pour accepter une demande de réservation est soumis à la disponibilité des sièges. Le lieu et la date d'émission sont alors indiqués sur le billet.
2. Période de validité : en règle générale, la période de validité du transport sera d'un an à compter de la date à laquelle le transport commence au point d'origine désigné sur le billet d'origine, ou, si aucune partie du billet n'est utilisée, d'un an à compter de la date d'émission du billet original. Cependant, certains tarifs peuvent avoir des périodes de validité différentes. Si tel est le cas, les règles spécifiques associées au tarif prévaudront.
3. Calcul de la validité du billet : lors du calcul de la validité du billet, c'est-à-dire des séjours minimum et maximum et de toute autre période calendaire indiquée sur le billet, le premier jour à compter sera le jour suivant la date à laquelle le transport a commencé ou que le billet a été émis.
4. Expiration de la validité : les billets expirent à minuit le dernier jour de validité en fonction de l'endroit où le billet a été émis.

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

1. Opérations du transporteur : si un passager est empêché de voyager pendant la période de validité de son billet parce que le transporteur :
  - (a) Annule le vol sur lequel le passager détient un siège confirmé;

- (b) Omet un arrêt programmé, à condition qu'il s'agisse du lieu de départ, de destination ou d'escale du passager;
- (c) Ne parvient pas à exploiter un vol raisonnablement selon l'horaire et a trois heures de perturbation par rapport à l'horaire de vol;
- (d) Fait manquer une correspondance au passager;
- (e) Est incapable de fournir un espace précédemment confirmé.

Le transporteur, sans percevoir de tarif supplémentaire, prolongera la validité du billet du passager jusqu'à ce que le passager puisse voyager sur le premier vol du transporteur, dans la classe de service pour laquelle le tarif du passager a été payé et pour laquelle un siège est disponible.

- 2. **Manque d'espace** : si le passager qui est en possession d'un billet ne peut pas voyager pendant la période de validité de son billet parce que le transporteur n'est pas en mesure de fournir un siège, la validité du billet du passager sera prolongée jusqu'à ce qu'il puisse être relogé sur le premier vol qui dispose d'un siège disponible dans la même classe de service que celle pour laquelle le passager avait initialement payée.

**(D) Dispense de séjour minimum/maximum**

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

Si le passager détenant un billet à tarif spécial revient avant l'expiration de l'exigence de séjour minimum en raison du décès d'un membre de la famille immédiate qui n'accompagne pas le passager, si le passager a acheté une protection d'annulation et fournit au transporteur aérien un certificat de décès.

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

- (a) Laissé en blanc intentionnellement

- 3. Raisons médicales et maladie

- (a) Extension de billet

Dans le cas des tarifs normaux, si, après le début du voyage, le passager est empêché de voyager pendant la période de validité du billet en raison d'une maladie, le transporteur prolongera la période de validité du billet du passager, si une protection d'annulation a été achetée, jusqu'à la date à laquelle le passager devient apte à voyager selon un certificat médical.

**(E) Surclassement (passage d'un billet à tarif inférieur à un billet plus élevé)**

1. Avant le début du voyage, un passager peut bénéficier d'un surclassement à un tarif de valeur plus élevée pour voyager vers l'une des destinations du transporteur dans le monde à condition que le voyage soit conforme au point 2 ci-dessous.
2. Les passagers bénéficiant d'un surclassement conformément au paragraphe 1 ci-dessus peuvent le faire selon ces conditions :
  - (a) Les exigences de billetterie et d'achat anticipé du nouveau tarif ont été satisfaites; et
  - (b) Le voyage se fait via Nolinor; et
  - (c) Les réservations ont été effectuées dans la classe de service appropriée du nouveau tarif; et
  - (d) La différence de prix a été payée.
3. Après le départ, le passager détenant un billet pour un aller-retour, un circuit circulaire ou un voyage à circuit ouvert peut surclasser le prix total conformément aux règles du tarif payé.

**(F) Séquence du coupon**

Les vols figurant sur le reçu d'itinéraire du passager et dans la base de données du transporteur doivent être utilisés dans l'ordre à partir du lieu de départ comme indiqué sur le billet du passager. Chaque coupon de vol sera accepté pour le transport dans la classe de service à la date et au vol pour lesquels l'espace a été réservé.

**(G) Billets ouverts**

N'est pas applicable.

**(H) Non-transférabilité**

Un billet n'est pas transférable.

**Remarque :** le transporteur ne sera pas responsable envers la personne nommée sur le billet, si le billet est présenté pour le transport ou pour un remboursement par une autre personne. Le transporteur refusera le transport à toute personne autre que la personne nommée sur le billet.

**(I) Pratiques interdites**

Le transporteur interdit spécifiquement la pratique communément appelée :

**Ville cachée ou point au-delà de la billetterie :** l'achat d'un tarif à un point situé avant le point d'origine réel du passager ou à un point situé au-delà de la destination réelle du passager.

L'utilisation de cette pratique entraînera l'annulation de la réservation du passager et le passager n'aura pas droit à un remboursement.



**(J) Billets invalides**

Si le passager tente de contourner une modalité ou une condition de vente ou si le transporteur détermine que le passager utilise l'une des pratiques interdites spécifiées en (I) ci-dessus, cela entraînera l'invalidité du billet du passager et le transporteur aura le droit :

- (a) D'annuler toute partie restante de l'itinéraire du passager; et
- (b) De confisquer les bons de vol non utilisés; et
- (c) De refuser au passager de monter à bord ou d'enregistrer les bagages du passager; et/ou
- (d) Facturer au passager la valeur réelle du billet, qui ne doit pas être inférieure à la différence entre le tarif effectivement payé et le tarif le plus bas pour l'itinéraire réel du passager.

## **PARTIE 4 – APRÈS LE VOYAGE**

### **Règle 121 : Limites de responsabilité**

Applicable au transport international à destination et en provenance du Canada

**(A) Généralités**

Le transport à effectuer sous un seul billet ou sous un billet émis avec tout billet combiné par plusieurs transporteurs successifs sera considéré comme une opération unique.

**(B) Lois et dispositions applicables**

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

1. Le transporteur est responsable, en vertu de l'article 17 de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon le cas, des dommages-intérêts compensatoires récupérables subis en cas de décès ou de blessure corporelle d'un passager, comme prévu dans les paragraphes suivants :
  - (a) Le transporteur ne pourra pas exclure ou limiter sa responsabilité pour les dommages ne dépassant pas 128,821 droits de tirage spéciaux pour chaque passager.
  - (b) Le transporteur ne sera pas responsable des dommages dans la mesure où ils dépassent 128,821 droits de tirage spéciaux pour chaque passager si le transporteur prouve que :
    - (i) Un tel dommage n'était pas dû à la négligence ni à tout autre acte ou omission illicite du transporteur ou de ses préposés ou agents; ou
    - (ii) Un tel dommage était uniquement dû à la négligence ou à tout autre acte ou omission illicite d'un tiers.
  - (c) Le transporteur réserve toutes les autres défenses et limitations disponibles en vertu de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon celle qui s'applique à de telles réclamations, y compris, mais sans s'y limiter, la défense d'exonération de l'article 21 de la Convention de Varsovie et de l'article 20 de la Convention de Montréal, sauf que le transporteur n'invoquera pas les articles 20 et 22 (1) de la Convention de Varsovie d'une manière incompatible avec les paragraphes 1 et 2 des présentes.
  - (d) À l'égard des tiers, le transporteur se réserve tous les droits de recours contre toute autre personne, y compris, sans limitation, les droits de contribution et d'indemnisation.
  - (e) Le transporteur accepte que, sous réserve de la loi applicable, des dommages-intérêts compensatoires récupérables pour de telles réclamations puissent être déterminés par référence aux lois du pays du domicile ou du pays de résidence permanente du passager.
2. En cas de blessure corporelle ou de décès, le transporteur verse une avance s'il le juge nécessaire pour répondre aux besoins économiques immédiats et aux difficultés subies par un passager, comme prévu aux paragraphes suivants :
  - (a) À moins qu'un différend ne survienne sur l'identité de la personne à laquelle un paiement anticipé doit être effectué, le transporteur doit, sans délai, effectuer le paiement anticipé au passager d'un montant ou des montants déterminés par le transporteur à sa seule discrétion. En cas de décès d'un passager, le montant de l'acompte ne sera pas inférieur à 16 000 droits de tirage spéciaux, qui seront versés à un représentant du plus proche parent du passager admissible à recevoir ledit paiement anticipé déterminé par le transporteur à sa seule discrétion.

- (b) Le transporteur effectuera le paiement anticipé à titre d'avance sur la responsabilité du transporteur en vertu de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon le cas. Un paiement anticipé ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité. Un paiement anticipé sera compensé ou déduit du paiement de tout règlement ou jugement concernant toute demande d'indemnisation au nom du passager.
- (c) Le transporteur, en effectuant un paiement anticipé, ne renonce à aucun droit, défense ou limitation disponible en vertu de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon ce qui peut s'appliquer, à toute réclamation, et l'acceptation d'un paiement anticipé ne constitue pas une libération de toute réclamation, quelle qu'elle soit, par toute personne.
- (d) Le transporteur, en effectuant un paiement anticipé, conserve son droit de demander une contribution ou une indemnité à toute autre personne pour un tel paiement, qui ne sera pas considéré comme une contribution volontaire ou un paiement contractuel de la part du transporteur.
- (e) Le transporteur peut recouvrer un paiement anticipé de toute personne lorsqu'il est prouvé que le transporteur n'est pas responsable de tout dommage subi par le passager, ou lorsqu'il est prouvé que la personne n'avait pas le droit de recevoir le paiement, ou lorsque et dans la mesure où il est prouvé que la personne ayant reçu l'acompte a causé ou contribué au dommage.

#### **Responsabilité en cas de retard**

3. Le transporteur est responsable des dommages occasionnés par un retard dans le transport aérien de passagers, comme prévu aux paragraphes suivants :
- (a) Le transporteur ne sera pas responsable s'il prouve que lui-même et ses préposés et agents ont pris toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour éviter le dommage, ou qu'il était impossible pour lui ou pour eux de prendre de telles mesures.
  - (b) Les dommages causés par un retard sont soumis aux conditions, limitations et défenses énoncées dans la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon le cas, en plus de toute limitation ou défense reconnue par un tribunal compétent pour une réclamation.
  - (c) Le transporteur réserve toutes les défenses et limitations disponibles en vertu de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon celle qui s'applique aux réclamations pour dommages causés par un retard, y compris, mais sans s'y limiter, la défense d'exonération de l'article 21 de la Convention de Varsovie et de l'article 20 de la Convention de Montréal. En vertu de la Convention de Montréal, la responsabilité du transporteur pour les dommages causés par un retard est limitée à 5 346 DTS par passager. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas dans les cas décrits à l'article 25 de la Convention de Varsovie ou à l'article 22, paragraphe 5, de la Convention de Montréal, selon le cas.

**Responsabilité en cas de destruction ou de perte, d'endommagement ou de retard des bagages enregistrés et non enregistrés**

4. Le transporteur est responsable des dommages subis en cas de destruction ou de perte, d'endommagement ou de retard des bagages enregistrés et non enregistrés, comme prévu dans les paragraphes suivants :
- (a) Sauf dans les cas prévus ci-dessous, la responsabilité du transporteur est limitée à 1288 droits de tirage spéciaux pour chaque passager en cas de destruction, perte, dommage ou retard de bagages, qu'ils soient enregistrés ou non, en vertu de la Convention de Varsovie ou de Montréal, selon celle qui s'applique. À moins que le passager ne prouve le contraire :
    - (i) Tous les bagages enregistrés par un passager seront considérés comme la propriété de ce passager;
    - (ii) Un bagage particulier, enregistré ou non, ne sera pas considéré comme la propriété de plus d'un passager; et
    - (iii) Les bagages non enregistrés, y compris les effets personnels, seront considérés comme la propriété du passager en possession des bagages au moment de l'embarquement.
  - (b) Si un passager fait, au moment de la remise des bagages enregistrés au transporteur, une déclaration spéciale d'intérêt et paie une somme supplémentaire, le cas échéant, le transporteur sera responsable de la destruction, de la perte, de l'endommagement ou du retard de tels bagages enregistrés d'un montant ne dépassant pas le montant déclaré, à moins que le transporteur prouve que le montant déclaré est supérieur à l'intérêt réel du passager pour la livraison à destination. Le montant déclaré et la responsabilité du transporteur ne doivent pas dépasser le montant total de la déclaration autorisée en vertu des règlements du transporteur, y compris la limitation du paragraphe (B) 4 (a) des présentes. Dans le cas d'un transport en vertu de la Convention de Varsovie, aucune somme supplémentaire ne sera appliquée, à moins que le montant déclaré dépasse 19 droits de tirage spéciaux par kilogramme du poids total indiqué des bagages enregistrés au moment où les bagages sont remis au transporteur.

**Remarque :** cette disposition ne s'applique pas à une personne à mobilité réduite.

- (c) Dans le cas de bagages non enregistrés, le transporteur n'est responsable que dans la mesure où le dommage résulte de sa faute ou de celle de ses préposés ou agents.
- (d) Le transporteur est responsable des dommages subis en cas de destruction ou de perte ou d'endommagement des bagages enregistrés à la seule condition que l'événement qui a causé la destruction, la perte ou le dommage ait eu lieu à bord de l'avion ou pendant toute période pendant laquelle les bagages enregistrés étaient à la charge du transporteur. Cependant, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte du vice inhérent, de la qualité ou du vice des bagages. En outre, la responsabilité du transporteur pour la destruction, la perte, l'endommagement ou le retard des bagages est soumise aux conditions, limitations et défenses énoncées dans la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon le cas, en plus de toute limitation de défense reconnue par un Tribunal compétent en matière de réclamation.
- (e) Le transporteur réserve toutes les défenses et limitations disponibles en vertu de la Convention de Varsovie et de la Convention de Montréal, selon celles qui s'appliquent à ces réclamations, y compris, mais sans s'y limiter, la défense de l'article 20 de la Convention de Varsovie et de l'article 19 de la Convention de Montréal, la défense d'exonération de l'article 21 de la Convention de Varsovie et de l'article 20 de la Convention de Montréal, sauf que le transporteur n'invoquera pas l'article 22(2) et 22(3) de la Convention de Varsovie d'une manière incompatible avec le paragraphe 1 des présentes. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas dans les cas décrits à l'article 25 de la Convention de Varsovie ou à l'article 22, paragraphe 5, de la Convention de Montréal, selon le cas.

#### **Aides à la mobilité**

**Remarque :** nonobstant la responsabilité normale du transporteur telle que définie dans cette règle, la limite de responsabilité sera annulée pour les réclamations impliquant la perte, l'endommagement ou le retard dans la livraison des aides à la mobilité, lorsque ces articles ont été acceptés comme bagage enregistré ou autrement. En cas de perte ou d'endommagement d'une aide à la mobilité, l'indemnisation doit être basée sur le coût de la réparation ou la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité.

En cas de perte ou d'endommagement d'une aide à la mobilité :

- (a) Le transporteur aérien fournira immédiatement un remplacement temporaire approprié sans frais;
- (b) Si une aide endommagée peut être réparée, en plus de (a) ci-dessus, le transporteur aérien organisera, à ses frais, la réparation rapide et adéquate de l'aide et la restituera au passager dès que possible;
- (c) Si une aide endommagée ne peut pas être réparée ou est perdue et ne peut être localisée dans les 96 heures suivant l'arrivée du passager, le transporteur, en plus de (a) ci-dessus, la remplacera par une aide identique satisfaisante pour le passager, ou remboursera le passager pour le coût de remplacement de l'aide.

#### **Animaux d'assistance**

Si la blessure ou la mort d'un animal d'assistance résulte de la faute ou de la négligence du transporteur, le transporteur s'engage à fournir dans les meilleurs délais et à ses frais des soins médicaux ou le remplacement de l'animal d'assistance.

#### **(C) Délais pour les réclamations et les actions**

En vertu de la Convention de Varsovie et de la Convention de Montréal, selon le cas, une action en dommages-intérêts doit être intentée dans les deux ans et une plainte doit être déposée auprès du transporteur dans les sept jours calendaires en cas de dommage aux bagages, et 21 jours calendaires en cas de retard de celui-ci. Pour les réclamations de bagages, le remboursement des frais sera basé sur une preuve de réclamation acceptable.

#### **(D) Avis**

Le transporteur fournira à chaque passager dont le transport est régi par la Convention de Varsovie ou par la Convention de Montréal l'avis suivant :

#### **Conseils aux passagers internationaux sous la responsabilité du transporteur**

*Les passagers effectuant un voyage impliquant une destination finale ou une escale dans un pays autre que le pays de départ sont informés que les traités internationaux connus sous le nom de Convention de Montréal, ou son prédécesseur, la Convention de Varsovie, y compris ses amendements, peuvent s'appliquer à l'ensemble du voyage, y compris toute partie de celui-ci dans un pays. Pour ces passagers, le traité, y compris les contrats spéciaux de transport incorporés dans les tarifs applicables, régit et peut limiter la responsabilité du transporteur en cas de décès ou de blessure des passagers, de destruction, de perte ou d'endommagement des bagages et en cas de retard des passagers et des bagages.*

#### **Limites de responsabilité**

**Les limites de responsabilité applicables pour votre voyage sur un vol émis par ce transporteur sont les suivantes :**

1. Il n'y a pas de limite financière en cas de décès ou de blessure corporelle et le transporteur aérien peut effectuer un paiement anticipé pour répondre aux besoins économiques immédiats de la personne habilitée à demander une indemnisation;
2. En cas de destruction, de perte, d'endommagement ou de retard des bagages, 1 288 droits de tirage spéciaux par passager dans la plupart des cas. Vous pouvez bénéficier d'une limite de responsabilité plus élevée pour la perte, l'endommagement ou le retard des bagages en effectuant à l'enregistrement une déclaration spéciale de la valeur de vos bagages et en payant les frais supplémentaires éventuellement applicables. Autrement, si la valeur de vos bagages dépasse la limite de responsabilité applicable, vous devez les assurer entièrement avant de voyager;
3. En cas de retard de votre voyage, 5 346 droits de tirage spéciaux par passager.

**(E) Loi dérogatoire**

Si une disposition contenue ou mentionnée dans le billet ou ce tarif est jugée contraire à une loi, un règlement gouvernemental, une ordonnance ou une exigence applicable, qui ne peut être annulée par accord des parties, cette disposition, dans la mesure où elle est invalide, sera dissociée du billet ou du tarif et les dispositions restantes continueront à être pleinement en vigueur.

**(F) Modification et renonciation**

Aucun agent, préposé ou représentant du transporteur n'a le pouvoir d'altérer ou de modifier les dispositions du contenu du transport ou de ce tarif ou encore d'y renoncer.

**(G) Transport gratuit**

Tous les passagers transportés gratuitement par le transporteur seront régis par toutes les dispositions de cette règle et par toutes les autres règles applicables de ce tarif.



## Règle 125 : Remboursements

**(A) Généralités**

1. Si, au moment de l'achat du billet, l'acheteur désigne une autre personne à qui le remboursement sera effectué, le remboursement sera alors effectué à la personne ainsi désignée. Pour ce faire, le passager doit contacter directement le transporteur.
2. L'acceptation d'un remboursement par le passager dégagera le transporteur de toute responsabilité supplémentaire.
3. Dans tous les cas où les remboursements sont appropriés, le transporteur traitera les demandes en temps opportun et remboursera le tarif dans le mode de paiement original. Le transporteur traitera les demandes de remboursement dans les 3 à 5 jours ouvrables pour les achats par carte de crédit et dans les 10 à 20 jours ouvrables pour les transactions en espèces ou par chèque.

**(B) Remboursements involontaires**

1. Les remboursements involontaires ne sont soumis à aucune restriction contenue dans la règle tarifaire applicable, dans la mesure où ils respectent les dispositions du RPPA sous le contrôle du transporteur et le refus de transport.
2. Le montant du remboursement involontaire sera le suivant :
  - (a) Si, en raison d'une irrégularité d'horaire sous le contrôle du transporteur ou d'un refus d'embarquement conformément à la règle 90 (C) 2 (d) sur les irrégularités d'horaire et à la règle 95 (D) 4 sur le refus d'embarquement, le passager choisit de ne plus voyager en raison de la perte de l'objet du voyage ou si un autre voyage ne peut être fourni dans un délai raisonnable, le transporteur offrira un remboursement égal au tarif et aux frais payés, peu importe si le voyage est commencé.
  - (b) Si, en raison d'une irrégularité d'horaire sous le contrôle du transporteur ou d'un refus d'embarquement conformément à la règle 90 (C) 2 (d) sur les irrégularités d'horaire et à la règle 95 (D) 4, le passager choisit de ne plus voyager parce que le moyen de transport proposé ne le satisfait pas, le transporteur offrira un remboursement égal au tarif et aux frais payés.
  - (c) Si, en raison d'une irrégularité d'horaire échappant au contrôle du transporteur ou d'un refus de transport conformément à la règle 90 (C) 3 (d) et (e) sur les irrégularités d'horaire et à la règle 105 (C) 1 sur le refus de transport, aucune partie d'un billet n'a été utilisée, le montant du remboursement sera égal au tarif et aux frais payés.
  - (d) Si, en raison d'une irrégularité d'horaire échappant au contrôle du transporteur ou d'un refus de transport conformément à la règle 90 (C) 3 (d) et (e) sur les irrégularités d'horaire et à la règle 105 (C) 1 sur le refus de transport, une partie du billet a été utilisée, le montant remboursé à l'acheteur sera celui qui se traduira par le montant le plus généreux, selon l'une des méthodes suivantes :

- (i) À condition que le point de fin du voyage se trouve sur l'itinéraire du passager comme indiqué sur le billet d'origine et que l'itinéraire reste inchangé, le passager se verra rembourser la différence entre le tarif aller simple applicable au transport non utilisé à partir du point où le passager a terminé son voyage vers la destination ou le point d'escale suivant, comme indiqué sur le billet, ou jusqu'au point auquel le transport doit être repris, moins le même taux de réduction (si le voyage est à tarif réduit) que celui appliqué au tarif aller simple d'origine (y compris tous les frais). Si le passager voyageait avec un billet aller-retour ou un voyage circulaire, le montant remboursé serait basé sur le taux de réduction de la moitié du tarif aller-retour; ou
  - (ii) Si le point où le passager a terminé le voyage n'était pas sur l'itinéraire spécifié sur le billet, le remboursement sera basé sur le tarif applicable le plus bas de tout transporteur aérien opérant entre le point où le passager a terminé son voyage et la destination ou la prochaine escale indiquée sur le billet ou au point où le transport doit être repris.
- 3. Le remboursement involontaire des billets sera effectué dans la devise utilisée pour l'émission du billet et, dans la mesure du possible, dans le pays où le billet a été acheté. Cependant, les remboursements en dollars canadiens ou les remboursements dans la devise du pays où le remboursement involontaire est nécessaire peuvent être effectués à la demande du passager, à condition qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par les réglementations locales en matière de contrôle des changes.
- (C) Remboursements volontaires – NON APPLICABLES À NOLINOR DANS LA MESURE OÙ LE BILLET EST NON REMBOURSABLE ET LORSQUE LE PASSAGER A CAUSÉ L'ANNULATION, AINSI QUE POUR DES SITUATIONS HORS DU CONTRÔLE DU TRANSPORTEUR ET POUR DES PRATIQUES INTERDITES.**
- (D) Délai pour demander un remboursement – NON APPLICABLE À NOLINOR**
- (E) Remboursements en cas de décès – NON APPLICABLE À NOLINOR**
- (F) Devoir de jury – NON APPLICABLE À NOLINOR**
- (G) Refus de remboursement**
  - 1. Le transporteur peut refuser de rembourser le billet du passager, si ce billet est présenté pour remboursement après l'expiration de sa validité.
  - 2. Pour les billets impliquant un voyage international, certains pays limitent la durée pendant laquelle le passager peut séjourner dans un pays particulier sans visa ou autre document officiel du gouvernement autorisant à rester pendant une période prolongée. En conséquence, le remboursement du ou des coupons non utilisés peut être refusé, sauf si le passager est en mesure de prouver qu'il a reçu l'autorisation du gouvernement de rester dans le pays ou quitte le pays à l'aide d'un autre transporteur ou par d'autres moyens de transport.

**Tableau 1 : TARIFS APPLICABLES (CAD) – HIVER 2020-2021**

ITINÉRAIRE	ALLER-RETOUR
YUL-HOG-YUL	857,00 \$
YUL-VRA-YUL	843,00 \$
YUL-SNU-YUL	708,00 \$
YUL-CCC-YUL	843,00 \$
YUL-CYO-YUL	843,00 \$
YYZ-HOG-YYZ	783,00 \$
YYZ-VRA-YYZ	803,00 \$
YYZ-SNU-YYZ	727,00 \$
YYZ-CCC-YYZ	814,00 \$
YYZ-CYO-YYZ	843,00 \$

ITINÉRAIRE	ALLER
YUL-HOG	428,50 \$
YUL-VRA	421,50 \$
YUL-SNU	354,00 \$
YUL-CCC	421,50 \$
YUL-CYO	421,50 \$
YYZ-HOG	391,50 \$
YYZ-VRA	401,50 \$
YYZ-SNU	363,50 \$
YYZ-CCC	407,00 \$
YYZ-CYO	421,50 \$

**Note 1 :** les tarifs ci-dessus sont également offerts pour les voyages individuels en dehors du CBIT (CBAP 40 de la règle 140 ci-dessous).

**Note 2 :** La base tarifaire est, selon le cas : YOW7IND, YOW14IND, YRT7IND, YRT14IND

YOW7IND = TARIF ALLER-SIMPLE VALABLE 7 JOURS

YOW14IND - TARIF ALLER SIMPLE VALABLE 14 JOURS

YOWRT7IND = TARIF DE RETOUR VALABLE 7 JOURS

YOWRT14IND- TARIF DE RETOUR VALABLE 14 JOURS

## Tableau 2 : Frais optionnels ou additionnels

Cette section fournit des détails sur les frais de réservation et de service supplémentaires les plus courants que les clients de Nolinor peuvent encourir, le cas échéant.

Frais	Description	Poids max. (kg)	Dimensions maximales	Prix (CAD)
<b>A. Modifications à la réservation ou au vol (Nolinor/OWG)</b>				
Corrections de nom (si le nom est mal orthographié)	Par passager, par segment de vol	N/D	N/D	30 \$
Surclassement	Par passager, par segment de vol	N/D	N/D	60 \$
Changement de vol	Par passager, par segment de vol	N/D	N/D	130 \$
Sélection du siège	1. Rangées avec espace supplémentaire pour les jambes (rangées 1, 12, 13) 2. Rangées 2 à 11 à l'avant de l'avion 3. Sièges standard rangées 14 à 27			50 \$ 35 \$ 20 \$
Service mineur non accompagné	Par passager, par segment de vol Disponible uniquement sur les vols sans escale			Sans frais
<b>B. Modifications à la réservation ou au vol (applicables aux réservations des voyageurs en vertu du règlement n° 140)</b>				
Les frais peuvent différer des frais ci-dessus ou être annulés lorsque les modifications sont effectuées directement par le voyageur.				
<b>C. Bagages à main (tous les vols)</b>				
Bagage à main	1 pièce par invité	9,9 kg (22 lb)	40 x 22 x 48 cm avec roues et poignées	Inclus
Article personnel (par exemple, sac pour ordinateur portable, sac à main, sac à dos)	1 pièce par invité	9,9 kg (22 lb)	20 x 20 x 30 cm	Inclus
Animaux	1 pièce par invité <b>Remarque :</b> cela compte pour 1 article personnel. Un passager ne peut pas avoir un objet personnel et un animal domestique.	9,9 kg (22 lb)	20 x 20 x 30 cm	Inclus
<b>D. Bagages enregistrés (tous les vols)</b>				

Classe économique standard				
Premier bagage	Par invité, par segment de vol	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	Inclus
Deuxième bagage	Par invité, par segment de vol	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	35 \$
Frais	Description	Poids maximal (kg)	Dimensions maximales	Prix (CAD)
Classe économique sélecte				
Premier bagage	Par invité, par segment de vol	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	Inclus
Deuxième bagage	Par invité, par segment de vol	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	Inclus
OU				
Premier bagage	Par invité, par segment de vol	30 kg (66 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	Inclus
Deuxième bagage	Par invité, par segment de vol	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	35 \$
Bagages excédentaires				
Troisième bagage et plus	Par invité, par segment de vol	23 kg (50 lb) chacun	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	200 \$

Frais pour surpoids	Tarif forfaitaire pour un sac de plus de 23 kg  Les sacs de plus de 45 kg ne seront pas acceptés	32 kg (70 lb) chacun	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	75 \$
Frais surdimensionnés	Pour les sacs dépassant 158 cm ou 62 po linéaires (L + H + L)  Les sacs dépassant 292 cm linéaires ne seront pas acceptés.	23 kg (50 lb) chacun	292 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	75 \$
<b>Remarque</b> : le passager avec un sac en surpoids et surdimensionné devra payer les frais fixes pour un sac en surpoids.				
<b>E. Équipement sportif (tous les vols)</b>				
Vélo	Un vélo et un casque sont considérés comme un seul article	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	1 pièce d'équipe ment incluse*
Matériel de camping	Le matériel de camping autorisé comme un seul article comprend 2 sacs de couchage et 1 tente.	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	

Classe économique s��lecte	Description	Poids maximal (kg)	Dimensions maximales	Prix CAD
Matériel de pêche	Le matériel de pêche autorisé en tant qu'art��cle comprend un moulinet, des cannes à pêche et une boîte à pêche.	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	
��quipement de golf	L'ensemble de golf autorisé comme un seul élément comprend un maximum de 14 clubs, 12 balles et une paire de chaussures.	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	
Kayaks	L'équipement considéré comme un seul élément comprend un kayak et une rame.	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	
��quipement de plongée	L'équipement de plongée autorisé en tant qu'art��cle comprend une paire de palmes, un masque, un détendeur, un tuba, un harnais de réservoir, une bouteille de plongée et une lampe de plongée. Tous ces articles doivent tenir dans un sac pour être considérés comme un seul article.	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	
Planches à roulette, planches longues et scooters	Une planche à roulettes, une planche longue ou un scooter pliable et un casque sont considérés comme un seul article.	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	
Skis, skis nautiques et planches à neige	Une paire de skis, des b��tons et des chaussures de ski ou une planche à neige et des chaussures sont considérés comme un seul article.	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	
Balles de sports diverses	Les balles de sport sont considérées comme un seul article.	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	
Raquettes diverses	Les raquettes sont considérées comme un seul article.	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	



Planches de surf, planches à pagaie et planches à voile	Les planches et les éléments complémentaires comme la voile ou la pagaie sont considérés comme un seul élément.	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	
Instrument de musique enregistré comme bagage	Accepté comme bagage enregistré principal. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer s'ils sont transportés en plus du premier bagage enregistré. (Reportez-vous à la section D : Bagages enregistrés dans ce tableau)	23 kg (50 lb)	158 cm ou 62 po linéaires (L+H+L)	

## ANNEXE 1 – Règles tarifaires pour les tarifs et tarifs réguliers et spéciaux

### Règle 140 : Groupe de contrats groupés 40 – tarifs d’achat anticipé (CBAP40)

Les tarifs groupés contractuels sont disponibles à la vente aux voyageurs et, le cas échéant, aux passagers individuels et à d’autres personnes. Aux fins de cette règle, une personne peut être un revendeur dans le contexte de la décision CTA n° 100-A-2016, en principe, autre que le transporteur qui s’engage à acheter les sièges et qui produit et promeut la vente de ces tarifs comme indiqué ici.

#### (A) Demande

1. Les tarifs d’achat anticipé en vrac des contrats de type tarifaire s’appliquent au service économique pour le transport aller-retour entre des points au Canada et des points à Cuba.
2. Les tarifs s’appliquent entre l’origine et la destination sur les services directs ou intermédiaires du transporteur et ne s’appliquent pas à destination ou en provenance des points intermédiaires. Aucun transfert en ligne ou interligne n’est autorisé.
3. Nonobstant la règle 5 du tarif des règles en vigueur, le contenu de ce tarif en vigueur en vertu de la date d’entrée en vigueur de chaque page à la date de signature du contrat d’achat à l’avance en gros régit le contrat CBAP40. Si la personne et le transporteur conviennent de modifier un contrat pour une série de vols effectués pendant la période initiale du contrat, le tarif en vigueur au moment de la signature du contrat original s’appliquera.
4. Application générale des tarifs :
  - (a) Lorsqu’un contrat a été exécuté pour pas moins de (40) quarante sièges, la personne est réputée avoir satisfait à ses exigences d’achat, à condition qu’un minimum de 40 sièges soit contracté pendant une semaine civile spécifique (du lundi au dimanche) et non moins de 40 sièges soient réservés pour une journée.
  - (b) Lorsque les sièges contractés sont utilisés uniquement comme requis aux présentes.
  - (c) Pour un bloc de sièges en classe économique pour le voyage du point d’origine au point de destination et de retour, dans la direction spécifiée, et ne sont pas applicables à destination ou en provenance de points intermédiaires.
  - (d) Des sièges supplémentaires d’une valeur de 428,50 CAD peuvent être ajoutés ou supprimés au contrat Bulk 40. La valeur peut faire l’objet d’un ajustement détaillé dans les accords signés.

(B) **Combinaisons** – les combinaisons avec tout autre tarif ne sont pas autorisées.

(C) **Période de validité** : (1) valable toute l’année

**(D) Tarifs**

**CBAP40 VOL ALLER-RETOUR PAR PASSAGER EN CAD**

<b>De/Vers (IATA)</b>	<b>Tarif aller-retour</b>	<b>De/Vers (IATA)</b>	<b>Tarif aller</b>
YUL-HOG-YUL	857,00 \$	YUL-HOG	\$428.50
YUL-VRA-YUL	843,00 \$	YUL-VRA	\$421.50
YUL-SNU-YUL	708,00 \$	YUL-SNU	\$354.00
YUL-CCC-YUL	843,00 \$	YUL-CCC	\$421.50
YUL-CYO-YUL	843,00 \$	YUL-CYO	\$421.50
YYZ-HOG-YYZ	783,00 \$	YYZ-HOG	\$391.50
YYZ-VRA-YYZ	803,00 \$	YYZ-VRA	\$401.50
YYZ-SNU-YYZ	727,00 \$	YYZ-SNU	\$363.50
YYZ-CCC-YYZ	814,00 \$	YYZ-CCC	\$407.00
YYZ-CYO-YYZ	843,00 \$	YYZ-CYO	\$421.50

**Note 1 : YUL - Montreal; YYZ - Toronto; VRA - Varadero; CCC - Cayo Coco; CYO - Cayo Largo; HOG – Holguin; SNU - Santa Lucia.**

**(E) Durée du séjour** – le voyage de retour ne doit pas commencer avant la soixante-douzième (72) heure après l’heure de début du voyage depuis le point d’origine.

**(F) Escales** – aucune escale n’est permise, sauf au point de rotation.

**(G) Tarifs enfants et bébés** – la règle 13 (h) (tarifs enfants) ne s’applique pas aux tarifs régis par cette règle.

**Exception** : les bébés accompagnés de moins de 2 ans n’occupant pas de siège seront transportés conformément à la règle 13 (g).

(H) **Exigences relatives aux circuits** : les arrangements en vrac CBAP40 ne peuvent être effectués que dans le but de transporter des passagers qui ont acheté des circuits inclusifs vers le pays de destination, ce qui comprendra, en plus du voyage en avion, les caractéristiques suivantes :

- (a) Hébergement commercial pour la durée totale du voyage;
- (b) Transport terrestre entre les aéroports ou les terminaux de surface et les hébergements commerciaux utilisés à tous les points autres que le point d'origine du voyage;
- (c) Le prix de vente minimum du circuit, y compris les caractéristiques du circuit ci-dessus, ne sera pas inférieur au prorata applicable du prix du contrat par siège plus 16,00 CAD (8,00 CAD pour les enfants de 2 à 11 ans partageant l'hébergement avec un participant) pour chaque nuit d'hébergement, sauf qu'un tel montant :
  - (i) Doit être inférieur à 60,00 CAD (30,00 CAD pour les enfants de 2 à 11 ans partageant l'hébergement avec un participant); et
  - (ii) Pour les visites de plus de dix nuits, il faut dépasser 160,00 CAD (80,00 CAD pour les enfants de 2 à 11 ans partageant l'hébergement avec un participant).

(I) **Exigences de groupe** – les tarifs de gros contractuels sont soumis aux conditions suivantes :

1. Le nombre minimum de sièges requis ci-dessus ou un nombre supérieur peut être contracté par une, deux ou trois personnes.
2. Chaque personne doit exécuter un contrat sous la forme requise par le transporteur pour l'ensemble du programme lorsque les réservations de siège sont confirmées.
3. Si une, deux ou trois personnes qui s'engagent ensemble pour un nombre minimum de sièges ne satisfont pas à toutes les conditions requises pour un départ, tous les sièges achetés à ce départ seront annulés par le transporteur et chaque personne s'engage à indemniser et à dégager de toute responsabilité le transporteur contre toute réclamation ou tout dommage résultant d'une telle action.

**Exception** : lorsqu'un transporteur annule des sièges contractés par une personne pour non-respect des exigences, le transporteur n'annulera pas les sièges restants contractés par l'autre ou les autres personnes lorsque :

- (a) Le nombre restant de sièges sous contrat n'est pas inférieur au nombre minimum requis, comme publié en (A) (4) (a) de cette règle.
  - (b) La ou les personnes restantes acceptent d'acheter des sièges supplémentaires pour atteindre le minimum requis.
4. Lorsque plus d'une personne s'engage pour un nombre minimum de sièges, aucune autre personne ne peut souscrire pour moins de (40) quarante sièges pour chaque départ.
  5. Un acompte de 5 pour cent du prix total du contrat sera versé lors de l'exécution d'un contrat entre la ou les personnes et le transporteur. La valeur peut faire l'objet d'ajustements et de modifications détaillés dans les accords signés.
  6. Le paiement intégral des sièges lors de chaque voyage aller-retour souscrit sera effectué par la ou les personnes au transporteur quatorze (14) jours avant la date de départ du vol aller et l'acompte ci-dessus moins les frais d'annulation qui restent à la charge de la ou des personnes sera déduite du paiement des sièges lors du dernier voyage aller-retour à effectuer.
  7. Lorsque des sièges supplémentaires sont demandés quatorze (14) jours ou moins avant le départ, le paiement intégral doit être effectué lors de la confirmation de la réservation.

**(J) Réservations et billetterie** – la personne est responsable de :

1. Remettre à chaque membre du groupe d'achats anticipés un billet de passager et un enregistrement de bagages émis par le transporteur ou par le contractant au nom du transporteur.
2. Fournir de la documentation supplémentaire sous une forme acceptable pour le transporteur, incluant les noms des participants au groupe d'achats anticipés.
3. S'assurer que les billets et les documents requis sont disponibles pour inspection par le transporteur lors de l'enregistrement avant le départ.

**(K) Routage/réacheminement** – aucun réacheminement n'est autorisé.

**(L) Annulation et remboursements**

1. La personne ne peut annuler moins que tous les sièges achetés sur un vol et aucun remboursement ne sera effectué par le transporteur pour les sièges non utilisés au moment du départ.

**Exception** : lorsque la personne a réservé pour un groupe plus grand que le minimum indiqué dans cette règle, les sièges excédents peuvent être annulés sous réserve des dispositions du sous-paragraphe (2) ci-dessous.

2. La personne peut annuler tous les sièges achetés sur un vol à tout moment avant le départ, mais, lorsque des sièges sont annulés conformément à cette règle, la personne doit payer au transporteur des frais d'annulation à titre de dommages-intérêts et non à titre de pénalité comme suit :
  - (a) Lorsque les sièges sont annulés trente (30) jours ou plus avant la date de départ, les frais seront les suivants :
    - (i) Lorsque plus que le nombre minimum de sièges ont été achetés, jusqu'à dix (10) pour cent des sièges contractés pour un vol peuvent être annulés sans frais, sauf que le nombre résiduel de sièges ne doit pas être inférieur à la taille minimale du groupe énoncée au paragraphe (a) (4) (a) de cette règle;
    - (ii) Lorsque plus que le nombre minimum de sièges a été contracté sur un vol, le reste des sièges dépassant la taille minimale du groupe après déduction (i) ci-dessus peut être annulé moyennant des frais de dix (10) pour cent du prix des sièges par siège annulé;
    - (iii) Sous réserve des dispositions (i) et (ii) ci-dessus, l'annulation du reste des sièges achetés sur un vol sera soumise à des frais d'annulation de vingt (20) pour cent du tarif CBAP40 publié dans ce tarif.
  - (b) Lorsque les sièges sont annulés moins de trente (30) jours avant la date de départ, les frais seront de quarante (40) pour cent du tarif contractuel pour les sièges annulés si le transporteur annule par la suite le ou les vols sur lesquels les sièges sont réservés ou quatre-vingt-dix (90) pour cent du tarif contractuel pour les sièges annulés si le transporteur effectue le ou les vols sur lesquels les sièges sont réservés.
  - (c) Lorsque plus d'une personne a contracté pour des sièges sur un vol comme défini dans la présente règle et que l'une des personnes annule ses sièges, le transporteur annule le solde des sièges contractés par l'autre ou les autres personnes, sauf si:
    - (i) Le nombre restant de sièges sous contrat n'est pas inférieur au nombre minimum requis; ou
    - (ii) La ou les personnes restantes acceptent d'acheter des sièges supplémentaires pour atteindre le minimum requis.
3. (a) Sous réserve du sous-paragraphe (L) (2) (b) ci-dessus et du paragraphe (n) ci-dessous, en cas d'annulation d'un ou de plusieurs vols par le transporteur, un remboursement intégral des paiements faits au titre des sièges annulés sur ce ou ces vols sera effectué par le transporteur et la responsabilité de procéder à un tel remboursement constituera la seule responsabilité du transporteur envers la personne qui indemniserà et dégage le transporteur, ses préposés et agents de toutes les réclamations par quiconque fait suite à une telle annulation.

(b) En cas d'annulation d'un contrat de sièges par la personne avant le départ, le remboursement intégral des paiements effectués au titre de ce contrat sera effectué par le transporteur, déduction faite des frais d'annulation applicables, et la responsabilité d'effectuer un tel remboursement constituera la responsabilité exclusive du transporteur envers la personne qui indemniserà et dégagera le transporteur, son préposé et ses agents de toutes les réclamations de quiconque formulées à la suite d'une telle annulation.

4. Tout remboursement aux passagers est à la charge exclusive de la personne.

5. Le réacheminement volontaire n'est pas autorisé.

**(M) Règles et réductions non applicables – les règles suivantes ne sont pas applicables : 13 (h) tarifs enfants.**

**(N) Autres conditions**

1. Transport de passagers non admissibles – dans le cas où un passager ne se qualifie pas en tant que passager CBAP40, conformément à l'une des conditions publiées dans la présente règle, la personne doit payer au transporteur, en plus du prix du contrat, un montant égal au plus bas tarif individuel en classe économique applicable pour le transport aérien fourni.

2. Commission – aucune commission ne sera payée par le transporteur pour la vente de transport sur un contrat CBAP40.

3. Défaut de fonctionnement ou de transport

(a) Responsabilité du transporteur : sauf dans la mesure prévue au paragraphe (b) ci-dessous, le transporteur ne sera pas responsable de la non-exécution d'un vol selon l'horaire ou de la modification de l'horaire d'un vol, avec ou sans préavis au passager.

(b) Option des passagers et du transporteur : chaque fois que le transporteur n'effectue pas un vol selon l'horaire, ou modifie l'horaire d'un vol, ou annule les réservations du groupe pour des raisons indépendantes de sa volonté, le transporteur transportera le groupe sur le premier vol de la même classe de service initialement détenue par le groupe sur lequel des sièges sont disponibles.

4. Indemnité

(a) La personne doit indemniser le transporteur de toutes les réclamations et dépenses (y compris les frais de justice) en ce qui concerne toute responsabilité envers des tiers (y compris, mais sans s'y limiter, les passagers) pour tout dommage résultant de tout acte ou omission de la personne, ses préposés ou agents entraînant la responsabilité du transporteur.

- (b) Le transporteur doit indemniser la personne contre toutes les réclamations et dépenses (y compris les frais de justice) en ce qui concerne toute responsabilité envers des tiers (y compris, mais sans s'y limiter, les passagers) pour tout dommage résultant de tout acte ou toute omission du transporteur, ses préposés ou agents entraînant la responsabilité de la personne.
- 5. Refus de transport – en plus des dispositions publiées ailleurs dans ce tarif, ou des tarifs en vigueur, le transporteur refusera le transport lorsque :
  - (a) la documentation requise en (j) ci-dessus n'est pas disponible, ou
  - (b) le transport d'un membre du groupe contrevient à une partie de la règle.
- 6. Les sièges vendus à des personnes et qui ne sont pas occupés au moment du départ peuvent être utilisés par le transporteur.
- 7. Sauf disposition contraire de la présente règle, le transport est soumis aux conditions générales de transport du transporteur, y compris toutes les dispositions tarifaires applicables.