

AIR SAINT-PIERRE, S.A.



Clearly Ambiguous / Creative Commons

OTC(A) No. 7

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

entre

des points au Canada d'une part

et

des points hors du Canada d'autre part

Date d'émission :
11 décembre 2018

Bureau d'émission :
Loïc Detcheverry
Directeur Exploitation
18 bis rue Albert Briand BP 4225
97500 Saint-Pierre et Miquelon

Date d'entrée en vigueur :
12 décembre 2018

selon CTA SP# 67061

CHECK SHEET

| Page Number | Revision Number | Date of Revision | Page Number | Revision Number | Date of Revision |
|-------------|-----------------|------------------|-------------|-----------------|------------------|
| 1 (Title) | Originale | 11 Dec 2018 | 20 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 2 (Title) | Originale | 11 Dec 2018 | 21 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 3 | Originale | 11 Dec 2018 | 22 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 4 | Originale | 11 Dec 2018 | 23 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 5 | Originale | 11 Dec 2018 | 24 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 6 | Originale | 11 Dec 2018 | 25 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 7 | Originale | 11 Dec 2018 | 26 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 8 | Originale | 11 Dec 2018 | 27 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 9 | Originale | 11 Dec 2018 | 28 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 10 | Originale | 11 Dec 2018 | 29 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 11 | Originale | 11 Dec 2018 | 30 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 12 | Originale | 11 Dec 2018 | 31 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 13 | Originale | 11 Dec 2018 | 32 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 14 | Originale | 11 Dec 2018 | 33 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 15 | Originale | 11 Dec 2018 | 34 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 16 | Originale | 11 Dec 2018 | 35 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 17 | Originale | 11 Dec 2018 | 36 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 18 | Originale | 11 Dec 2018 | 37 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 19 | Originale | 11 Dec 2018 | 38 | Originale | 11 Dec 2018 |

| Page Number | Revision Number | Date of Revision | Page Number | Revision Number | Date of Revision |
|-------------|-----------------|------------------|-------------|-----------------|------------------|
| 39 | Originale | 11 Dec 2018 | 60 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 40 | Originale | 11 Dec 2018 | 61 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 41 | Originale | 11 Dec 2018 | 62 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 42 | Originale | 11 Dec 2018 | 63 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 43 | Originale | 11 Dec 2018 | 64 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 44 | Originale | 11 Dec 2018 | 65 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 45 | Originale | 11 Dec 2018 | 66 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 46 | Originale | 11 Dec 2018 | 67 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 47 | Originale | 11 Dec 2018 | 68 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 48 | Originale | 11 Dec 2018 | 69 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 49 | Originale | 11 Dec 2018 | 70 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 50 | Originale | 11 Dec 2018 | 71 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 51 | Originale | 11 Dec 2018 | 72 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 52 | Originale | 11 Dec 2018 | 73 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 53 | Originale | 11 Dec 2018 | 74 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 54 | Originale | 11 Dec 2018 | 75 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 55 | Originale | 11 Dec 2018 | 76 | Originale | 11 Dec 2018 |
| 56 | Originale | 11 Dec 2018 | | | |
| 57 | Originale | 11 Dec 2018 | | | |
| 58 | Originale | 11 Dec 2018 | | | |
| 59 | Originale | 11 Dec 2018 | | | |

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Table des matières..... | 5 |
| Partie I – Information générale sur les tarifs | 8 |
| Explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles | 8 |
| Règle 1 : Définitions | 9 |
| Règle 5 : Application du tarif | 14 |
| (A) Généralités..... | 14 |
| (B) Transport gratuit..... | 14 |
| (C) Recours du passager..... | 14 |
| (D) Exigences du transporteur et recours | 15 |
| Règle 7: Protection des renseignements personnels..... | 16 |
| Partie II – Avant le départ..... | 17 |
| Règle 10 : Application des prix et des frais..... | 17 |
| (A) Généralités..... | 17 |
| (B) Prix en vigueur | 17 |
| (C) Itinéraire | 18 |
| (D) Taxes et frais..... | 18 |
| (E) Devises des prix..... | 18 |
| Règle 15 : Taxes..... | 19 |
| (A) Généralités..... | 19 |
| Règle 20 : Modes de paiement..... | 20 |
| (A) Généralités..... | 20 |
| Règle 25 : Devises du paiement | 21 |
| (A) Généralités..... | 21 |
| Règle 30 : Classes de service..... | 22 |
| Règle 35 : Limites de capacité | 23 |
| (A) Généralités..... | 23 |
| Règle 40 : Réservations | 24 |
| (A) Généralités..... | 24 |
| (B) Attribution des places..... | 24 |
| (C) Annulation des réservations..... | 25 |
| (D) Responsabilité du passager..... | 25 |
| (E) Défaut d'occuper la place..... | 25 |
| (F) Délais d'enregistrement | 26 |
| Règle 45 : Escales..... | 27 |
| Règle 50 : Itinéraires..... | 28 |
| Règle 55 : Acceptation des bagages..... | 29 |
| (A) Conditions générales d'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés | 29 |

| | | |
|-----|--|----|
| (B) | Franchise de bagages | 30 |
| (C) | Ramassage et livraison des bagages | 31 |
| (D) | Excédent de bagages | 32 |
| (E) | Déclaration d'une valeur excédentaire..... | 33 |
| (F) | Articles interdits à titre de bagages..... | 33 |
| (G) | Droit de refus de transport de bagages | 34 |
| (H) | Droit de fouille | 34 |
| (I) | Conditions générales pour l'acceptation du fret..... | 34 |

Partie III – À l'aéroport/durant le voyage 37

Règle 60 : Acceptation des enfants aux fins de transport 37

| | | |
|-----|---|----|
| (A) | Généralités..... | 37 |
| (B) | Acceptation des bébés et des enfants..... | 38 |
| (C) | Documentation..... | 39 |
| (D) | Places assises pour les enfants..... | 40 |

Règle 65 : Mineurs non accompagnés..... 41

| | | |
|-----|---|----|
| (A) | Généralités..... | 41 |
| (B) | Restrictions relatives à l'âge | 41 |
| (C) | Restrictions relatives au voyage | 41 |
| (D) | Prix et frais | 41 |
| (E) | Conditions d'application du service d'accompagnement de mineurs | 41 |
| (F) | Limites de responsabilité du transporteur | 42 |

Règle 70 : Transport des personnes ayant une déficience 43

| | | |
|-----|--|----|
| (A) | Définitions | 43 |
| (B) | Acceptation de transport | 43 |
| (C) | Acceptation de la déclaration d'autonomie | 44 |
| (D) | Autorisation médicale..... | 44 |
| (E) | Préavis | 45 |
| (F) | Sièges accessibles..... | 45 |
| (G) | Acceptation des aides à la mobilité..... | 45 |
| (I) | Services à fournir | 46 |
| (J) | Embarquement et débarquement | 47 |
| (K) | Communication et confirmation d'informations | 47 |
| (L) | Demande de renseignements périodique | 47 |

Règle 75 : Acceptation des animaux (animaux aidants et animaux de compagnie)..... 48

| | | |
|-----|--|----|
| (A) | Généralités..... | 48 |
| (B) | Transport d'animaux à titre de bagage enregistré | 49 |
| (C) | Animaux en cabine..... | 49 |
| (D) | Animaux aidants..... | 50 |

Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage, douanes et sécurité 51

| | | |
|-----|---|----|
| (A) | Généralités..... | 52 |
| (B) | Documents de voyage | 52 |
| (C) | Amendes et coûts de détention | 52 |
| (D) | Inspection des douanes et de l'immigration..... | 53 |
| (E) | Inspection de sécurité | 53 |

Règle 85 : Services de transfert par voie terrestre 54

| | | |
|-----|------------------|----|
| (A) | Généralités..... | 54 |
|-----|------------------|----|

| | |
|--|-----------|
| Règle 90 : Irrégularités des horaires | 55 |
| (A) Application..... | 55 |
| (B) Généralités..... | 55 |
| (C) Choix offerts au passager – Réacheminement ou remboursement | 56 |
| (D) Droit à l'assistance | 57 |
| Règle 95 : Refus d'embarquement et surréservation | 58 |
| Règle 100 : Droits des voyageurs (selon les droits des voyageurs aériens) ... | 58 |
| Règle 105 : Refus de transport | 60 |
| (A) Refus de transport – Décision de faire descendre un passager..... | 60 |
| (B) Comportement du passager – Refus de transporter – Comportement interdit et sanctions.. | 62 |
| (C) Recours du passager/limite de responsabilité | 64 |
| Règle 110 : Billetterie..... | 65 |
| (A) Généralités..... | 65 |
| (B) Validité pour le transport | 65 |
| (C) Prolongation de la validité du billet | 66 |
| (D) Séquence des coupons | 66 |
| (E) Billets ouverts..... | 67 |
| (F) Non-transférabilité..... | 67 |
| Partie IV – Après le voyage..... | 68 |
| Règle 115 : Limites de responsabilité | 68 |
| (A) Lois et dispositions applicables..... | 68 |
| (B) Limites de temps pour les réclamations et les recours | 72 |
| (C) Avis..... | 72 |
| (D) Prépondérance de la loi | 73 |
| (E) Modification et dérogation | 73 |
| (F) Transport gratuit..... | 73 |
| (G) Exclusion de responsabilité à l'égard des marchandises | 73 |
| Règle 120 : Remboursements..... | 74 |
| (A) Généralités..... | 74 |
| (B) Remboursements involontaires | 74 |
| (C) Remboursements volontaires | 75 |
| (D) Remboursement en cas de décès | 75 |
| (E) Refus de remboursement | 76 |

Partie I – Information générale sur les tarifs

Explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles

| | |
|-------|---|
| \$ | Dollar(s) |
| (C) | Dénote un changement n'entraînant ni augmentation ni diminution |
| (I) | Augmentation |
| (N) | Ajout |
| (R) | Réduction |
| (X) | Annulation |
| \$CAN | Dollar canadien |
| CE | Communauté européenne |
| DTS | Droits de tirage spéciaux |
| IATA | Association du transport aérien international |
| N° | Numéro |
| OACI | Organisation de l'aviation civile internationale |
| OTC | Office des transports du Canada |
| S/O | Sans objet |
| € | Euro |

Règle 1 : Définitions

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

« **Animal aidant** » désigne un animal dont une personne ayant une déficience a besoin, et pour lequel un certificat écrit a été émis par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants attestant qu'il a été dressé pour assister une personne ayant une déficience. L'animal doit porter un harnais convenable selon les normes établies par l'organisme professionnel de dressage des animaux aidants.

« **Autonome** » désigne une personne qui ne nécessite aucun service lié à une déficience au-delà des services normalement offerts par le transporteur, ou que celui-ci est tenu d'offrir au titre des règles et des règlements applicables.

« **Bagage non enregistré** » désigne tout bagage (de cabine) qui accompagne le passager, autre que les bagages enregistrés.

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

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

« **Billet** » désigne un document papier ou électronique émis par un transporteur ou en son nom, qui comprend les coupons de vol du passager. Le billet sert de preuve de paiement du tarif aérien et il constitue pour le passager une preuve de son contrat de transport. Il comporte aussi des renseignements détaillés visant à assurer un traitement et une manutention convenables. S'il s'agit d'un billet électronique, le transporteur émet comme preuve d'achat au passager un itinéraire/reçu.

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

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

« **Bon de voyage** » désigne un crédit monétaire, sous forme de document papier ou électronique, qu'un passager peut utiliser pour des services de voyage ultérieurs ou pour la prestation de services divers comme des repas, un service de transport terrestre, et une chambre d'hôtel.

« **Bon pour services divers** » désigne un document, valide durant un an après la date d'émission, qui peut être utilisé comme bon de transport. Il peut aussi être émis à l'égard de la valeur résiduelle d'un billet, de divers frais perçus, d'un solde remboursable ou d'une indemnisation en cas de refus d'embarquement.

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

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

« **Circuit ouvert** » désigne un voyage composé de deux tarifs distincts et marqué par un arrêt au sol.

« **Convention** » désigne la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929 ou cette même convention modifiée par le Protocole de La Haye, 1955, ou la Convention de Montréal signée à Montréal le 28 mai 1999, selon celle des conventions qui s'applique au transport.

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

« **Cours acheteur des banques ou cours vendeur des banques** » désigne :

- Au Canada, le taux unitaire publié chaque semaine dans l'édition du vendredi du *Globe and Mail* de Toronto, comme le taux de change moyen en monnaie canadienne. Lorsqu'une fête nationale tombe un vendredi, les taux cotés le jour ouvrable précédent sont utilisés. Ces taux sont applicables à partir du lundi de la semaine suivante, jusqu'au dimanche suivant inclusivement.
- Dans d'autres pays, le taux selon lequel, aux fins du transfert de fonds dans les réseaux bancaires (c.-à-d., les opérations autres que celles visant les billets de banque, les chèques de voyage et autres effets bancaires similaires), une banque achète une certaine somme en monnaie étrangère en échange d'une unité (ou de plusieurs unités) monétaire(s) du pays dans lequel l'opération de change a lieu.

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

« **Destination** » désigne le dernier point d'arrêt selon le contrat de transport, tel qu'il est indiqué sur le billet. Pour un trajet aller-retour, le point de destination et le point d'origine sont considérés comme un même point.

« **Droits de tirage spéciaux (DTS)** » désigne les droits de tirage spéciaux émis par le Fonds monétaire international.

« **Escale** » désigne l'interruption délibérée du voyage, demandée par le passager et à laquelle le transporteur a préalablement consenti, à un point qui se situe entre le point d'origine et le point de destination. L'interruption délibérée doit avoir un autre but que celui de changer d'aéronef.

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

« **Expéditeur** » désigne l'expéditeur, l'exportateur ou le vendeur désigné dans les documents d'expédition en tant que partie responsable du début de l'expédition.

« **Expédition** » désigne un seul envoi d'une ou plusieurs pièces, provenant d'un même expéditeur même adresse, voyageant sous un même numéro de transport jusqu'à destination même destinataire même adresse.

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

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

« **Groupe** » désigne 10 passagers ou plus voyageant ensemble sur le même vol d'un point d'origine commun à une destination commune.

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

« **Irrégularités des horaires** » désigne :

- (a) un retard, par rapport à l'heure de départ ou d'arrivée prévue d'un vol;
- (b) l'annulation d'un vol ou l'omission d'un arrêt prévu;
- (c) des changements à l'horaire nécessitant le réacheminement d'un passager à l'heure de départ de son vol initial.

« **Itinéraire** » désigne les points possibles empruntés par un vol en fonction d'un tarif en particulier.

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

« **Mineur** » désigne une personne qui n'a pas passé le cap de son 18^e anniversaire de naissance à la date de début du voyage.

« **Marchandises** » désigne tout ce qui peut être transporté par avion autre que les bagages, y compris les animaux.

« **Origine** » désigne le premier point d'embarquement du voyage tel qu'il est indiqué sur le billet.

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

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

« **Personne ayant une déficience** » désigne toute personne qui, en raison d'une déficience locomotrice, sensorielle, intellectuelle ou autre, ou de problèmes de santé mentale, nécessite la prestation de services ou d'assistance qui ne sont pas normalement offerts par le transporteur pour répondre aux besoins liés à sa déficience.

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

« **Remboursement involontaire** » désigne le remboursement d'un billet inutilisé, ou d'une partie de celui-ci, ou d'un bon pour services divers inutilisé, parce que le transporteur a annulé un vol, a omis d'exploiter un vol conformément à l'horaire, a omis d'arrêter à un point où le passager est censé faire escale, a entraîné une correspondance manquée, étant incapable d'offrir la place confirmée au préalable, substituant un différent type d'équipement ou une différente classe de service, ou a refusé le transport en raison d'exigences de sécurité ou de droit ou de l'état ou de la conduite du passager.

« **Remboursement volontaire** » désigne le remboursement d'un billet inutilisé, ou partiellement utilisé, ou d'un bon pour services divers inutilisé pour des raisons autres que celles mentionnées dans la définition d'un remboursement involontaire.

« **Renseignements personnels** » désigne tout renseignement concernant un individu identifiable, à l'exclusion du nom et du titre d'un employé d'une organisation et des adresse et numéro de téléphone de son lieu de travail.

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

« **Solution de rechange au transport** » désigne un vol (ou des vols) exploité(s) par le même transporteur ou un vol (ou des vols) exploité(s) par un autre transporteur.

« **Surréservation/survente** » désigne le résultat de la vente d'un nombre de sièges supérieur au nombre de sièges disponibles sur un vol. Notez que le transporteur ne surrserve pas ni ne survend ses vols.

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

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

« **Trafic** » désigne le transport aérien de passagers et de marchandises.

« **Transport aérien comparable** » désigne une solution semblable de transport offerte par le transporteur sans frais supplémentaires pour le passager en remplacement des réservations initiales de vol du passager.

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

« **Transporteur** » désigne : Air Saint-Pierre S.A.

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

« **Vol affecté** » désigne un vol affecté par une irrégularité des horaires.

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

Règle 5 : Application du tarif

(A) Généralités

1. Le présent tarif s'applique au transport de passagers et de leurs bagages ou marchandises à bord d'aéronefs exploités par Air Saint-Pierre applicable aux vols en partance du Canada et de Saint-Pierre-et-Miquelon (France).
2. À moins qu'il ne soit indiqué autrement dans la règle tarifaire régissant un code de base relatif au prix applicable au transport acheté par le passager, les règles générales contenues dans le présent tarif s'appliqueront.
3. 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.
4. Aucun mandataire, employé ou représentant du transporteur n'a le pouvoir de modifier quelque disposition que ce soit du présent tarif, ou d'y renoncer.
5. Les règles, les règlements et les conditions de transport du transporteur indiqués dans le présent tarif peuvent être modifiés sans préavis seulement si cela est nécessaire, aux termes des lois, des règlements gouvernementaux, des ordonnances et des exigences.
8. Le transporteur sera chargé d'assurer le transport sur son propre réseau seulement. Toutefois, lorsque le transporteur émet un billet, enregistre des bagages ou prend toute autre mesure pour le transport sur le réseau d'un autre transporteur (que ce transport fasse partie ou non d'un service aérien direct), ce transporteur agit à titre de mandataire seulement pour cet autre transporteur et le tarif de ce dernier s'appliquera. Air Saint-Pierre n'assumera aucune responsabilité pour les actes ou les omissions commis par cet autre transporteur.

(B) Transport gratuit

À l'exception des dispositions de la Convention, le transporteur se réserve le droit de ne pas appliquer une partie ou l'ensemble du présent tarif en ce qui concerne le transport gratuit indiqué dans le présent tarif.

(C) Recours du passager

Toute indemnisation offerte aux passagers est indiquée dans le présent tarif, et est assujettie aux règlements gouvernementaux applicables.

En cas de différend avec le transporteur aérien, le passager devrait, comme premier recours, essayer de régler le problème directement avec le transporteur. Si le passager a tenté de régler une plainte avec le transporteur et n'est pas satisfait du résultat, le

passager peut déposer sa cause directement auprès de l'Office des transports du Canada ou du tribunal approprié, au choix du passager.

(D) Exigences du transporteur et recours

Nonobstant toute disposition contraire stipulée aux présentes, le transporteur se réserve le droit de refuser de monter à bord ou de transporter ou de retirer d'un aéronef à tout moment toute personne ou tout bien si ce refus ou ce déplacement est, à sa discrétion raisonnable, nécessaire ou souhaitable pour des raisons de la santé, du confort ou de la sécurité de cette personne, de ses invités, des employés ou agents du transporteur, de l'équipage, de l'aéronef ou de la sécurité opérationnelle de l'aéronef, ou est autrement nécessaire ou souhaitable pour empêcher la violation de toute loi, réglementation ou ordonnance en vigueur de toute autorité gouvernementale et de ses juridictions où l'aéronef doit voler depuis ou vers.

Le Transporteur peut, à sa discrétion raisonnable, imposer les sanctions décrites dans ce Tarif, y compris l'application de conditions relatives à un futur voyage avec l'interdiction temporaire de voyager ou de durée indéterminée ou permanente vis à vis d'une personne.

Règle 7 : Protection des renseignements personnels

Le transporteur est responsable des renseignements personnels dont il a la gestion.

Le passager reconnaît que ses données personnelles ont été transmises au transporteur aux fins de la réservation, de l'embarquement d'un vol et de la mise à disposition de ces données auprès des agences gouvernementales. À ces fins, le passager autorise le transporteur à conserver ces données et à les transmettre à ses propres bureaux, autres transporteurs, agences gouvernementales ou fournisseurs de services, dans n'importe quel pays où ils se trouvent.

Si le passager a des questions concernant la politique du transporteur en matière de protection des renseignements personnels ou s'il a des préoccupations à l'égard du traitement par le transporteur des renseignements personnels, il peut communiquer avec le transporteur aux coordonnées suivantes : + 508 41 00 00 ou 1-877-277-7765 ou contact@airsaintpierre.com

Partie II – Avant le départ

Règle 10 : Application des prix et des frais

(A) Généralités

Les prix applicables sont ceux qui sont publiés par le transporteur ou en son nom.

Les prix et les frais s'appliqueront seulement au transport aérien entre les points indiqués sur le billet. Les dispositions relatives aux services de transfert par voie terrestre seront prises par le passager, à ses frais, et ne sont pas assujetties aux modalités du présent tarif.

Les prix, charges et redevances sont publiés par l'intermédiaire de la Société de publication des tarifs aériens (ATPCO) au travers du tarif PJ2 NTA (A) No. 569.

(B) Prix en vigueur

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

(a) **Applicable au transport en partance du Canada ou de Saint-Pierre-et-Miquelon pour le transport entre le Canada et Saint-Pierre-et-Miquelon (France):**

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

En cas d'augmentation du prix et des frais ou de conditions de transport plus restrictives entre la date d'émission du billet et la date du vol, aucun coût supplémentaire ne sera exigé et aucune condition plus restrictive ne sera imposée à l'égard du transport (y compris celui des bagages), sous réserve de ce qui suit :

- (i) Le billet est émis et la réservation est confirmée pour un vol selon le prix et les frais applicables à la date d'émission du billet pour la date de départ;
- (ii) La réservation confirmée du billet n'est pas modifiée à la demande du passager. Si le passager demande une modification de la réservation du billet, il devra alors payer la différence de prix ou être assujetti à des conditions plus restrictives imposées à la suite de la modification;

Si, une fois que le billet a été émis, une baisse du prix et des frais applicables au transport prévu par le billet entre en vigueur, aucun remboursement du prix initial, en tout ou en partie, ne sera autorisé.

(C) Itinéraire

Sauf disposition contraire dans le tarif du transporteur, chaque prix s'applique uniquement au transport qui emprunte l'itinéraire précisé pour ce prix.

(D) Taxes et frais

Tous les frais ou toutes les taxes imposés par le gouvernement ou un autre organisme responsable ou par l'exploitant d'un aéroport, s'appliquant à un passager ou découlant de l'utilisation par un passager de services ou d'installations, seront exigés en sus des prix et frais publiés et seront payés par le passager, sauf disposition contraire figurant au tarif du transporteur. (*Voir la règle 15, Taxes*)

(E) Devises des prix

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

Règle 15 : Taxes

(A) Généralités

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

Règle 20 : Modes de paiement

(A) Généralités

Voici une liste des modes de paiement acceptés par le transporteur pour le paiement des billets et des services offerts par le transporteur :

1. argent comptant dans une devise acceptée par le transporteur;
2. cartes de crédit suivantes : Visa, Master Card, American Express
3. carte de débit bancaire, lorsque les installations le permettent;
4. chèque certifié;
5. bon pour services divers;
6. chèque de voyage;

Règle 25 : Devises du paiement

(A) Généralités

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

Règle 30 : Classes de service

Seul le service en classe économique (Y) (billet non-remboursable) et (B) (billet remboursable) est disponible sur les vols Air Saint-Pierre.

Les passagers qui voyagent dans la classe économique se verront offerts durant le vol (lorsque le type d'avion et le temps de vol le permet) des commodités telles que des boissons gratuites, sandwiches, boissons alcoolisées.

Règle 35 : Limites de capacité

(A) Généralités

1. La réservation d'une place sur un vol donné n'est valide qu'une fois que le transporteur a confirmé la disponibilité et l'attribution de la place et que le passager a payé le prix exigé et qu'un billet a été émis pour cette place.
2. Le transporteur peut limiter le nombre de passagers transportés, quel que soit le vol et le prix. Tous les prix ne sont pas nécessairement offerts pour tous les vols. Le nombre de places que le transporteur mettra à la disposition des passagers pour un vol donné est déterminé selon le bon jugement du transporteur quant au nombre total de passagers prévus pour chaque vol.

Règle 40 : Réservations

(A) Généralités

1. Une réservation de place pour un vol donné est valide lorsqu'elle est entrée dans le système électronique de réservations du transporteur et que la disponibilité et l'attribution de la place sont confirmées par l'obtention d'un code ou d'un numéro de confirmation qui authentifie la réservation.
2. Le transporteur n'émettra un billet que si la réservation est valide. Sous réserve d'un paiement ou d'un autre arrangement satisfaisant, et de la conformité du passager à l'heure limite d'enregistrement énoncée au paragraphe (F) ci-après, un billet sera émis au passager par le transporteur ou son mandataire, confirmant que le passager détient une place pour le(s) vol(s) indiqué(s) sur le billet.
3. Le passager qui détient un billet ouvert inutilisé ou une partie de ce billet ou qui souhaite changer la date de sa réservation, n'aura pas de traitement préférentiel pour l'obtention d'une nouvelle réservation.
4. **Réservation de groupes :**

Pour pouvoir bénéficier d'un tarif groupe, 10 passagers ou plus doivent voyager ensemble sur un vol et être réservés en même temps. Afin de déterminer la taille minimale du groupe, deux enfants payant chacun au moins 50% du tarif adulte applicable seront comptés comme un passager payant.

Lorsqu'un groupe est obligé de voyager ensemble sur le même vol, cette exigence s'applique sauf si les conditions d'exploitation empêchent tout le groupe de voyager sur le même vol auquel cas, certains membres du groupe peuvent voyager sur un vol précédent ou suivant sur lequel de l'espace est disponible.

Le transporteur exige un dépôt de garantie de 50,00 € / 70,00 \$ par passager au moment de la réservation. Ce dépôt est non remboursable et non crédible en cas d'annulation complète et / ou partielle; toutefois, le dépôt est applicable au paiement final.

Pour les règles de réservation de groupe, contactez le service concerné du transporteur.

(B) Attribution des places

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

(C) Annulation des réservations

Le transporteur annulera les réservations d'un passager :

1. chaque fois qu'une telle action est nécessaire pour se conformer à toute réglementation gouvernementale; ou,
2. pour un cas de force majeure;
3. lorsque le passager aura dépassé la limite de temps pour l'émission du billet liée à la règle de tarification dudit billet, ou
4. pour défaut de conformité du passager aux exigences relatives à l'enregistrement énoncées au paragraphe (F) ci-après.

Si le transporteur annule les réservations d'un passager en raison des points (C) 1. ou 2. ci-dessus, le passager peut se prévaloir des dispositions prévues à la règle 100.

(D) Responsabilité du passager

Le passager doit arriver à l'aéroport suffisamment à l'avance pour remplir les formalités gouvernementales, d'enregistrement, d'autorisation de sécurité et de départ, tout en respectant les délais énoncés au paragraphe (F) ci-après. Le départ ne sera pas retardé pour un passager arrivé trop tard pour remplir les formalités nécessaires avant l'heure de départ prévue.

Le transporteur ne sera pas tenu responsable des pertes subies ou des frais engagés en raison de la non-conformité du passager avec la présente disposition.

(E) Défaut d'occuper la place

Si le passager n'occupe pas l'espace réservé par lui / pour lui et que le transporteur n'est pas informé de l'annulation de cette réservation avant le départ du vol, le transporteur annulera toutes les réservations en cours ou de retour détenues par le passager et ne sera pas responsable de le faire autrement que de rembourser ou non le billet du passager conformément à la règle tarifaire applicable.

(F) Délais d'enregistrement

Les heures limites ci-dessous peuvent ne pas représenter le temps requis pour déposer les bagages et passer la sécurité. Les passagers doivent arriver à l'aéroport au moins 90 minutes avant un vol.

| Location | Ouverture de l'enregistrement avant départ du vol | Fermeture de l'enregistrement avant départ du vol |
|----------------------------|---|---|
| St-Pierre (FSP) | 1 heure ½ | 30 minutes |
| | (2 heures pour le vol de Montréal) | 30 minutes |
| | (3 heures pour le vol de Paris) | 45 minutes |
| Halifax (YHZ) | 3 heures | 45 minutes |
| St-John's (YYT) | 3 heures | 60 minutes |
| Montréal (YUL) | 3 heures ½ | 60 minutes |
| Îles de la Madeleine (YGR) | 1 ½ heure | 30 minutes |

* **Délai d'enregistrement et de dépôt des bagages** : Le passager doit s'être enregistré, avoir obtenu sa carte d'embarquement et avoir déposé tous ses bagages enregistrés au comptoir de dépôt de bagages dans les délais d'enregistrement précisés pour son vol. Par exemple, si le vol d'un passager au départ de St-Pierre à destination de Halifax quitte à 9 h, le passager doit obligatoirement avoir complété son enregistrement et déposé tous ses bagages enregistrés au comptoir au plus tard à 8 h 30 (30 minutes avant le départ du vol).

Si le passager ne respecte pas l'un des délais indiqués au tableau ci-dessus, le transporteur peut réattribuer la place préréservee ou annuler la réservation, et il ne pourra peut-être pas transporter les bagages du passager. Le transporteur n'est pas responsable envers le passager des pertes subies ou des frais engagés en raison du défaut de ce dernier de se conformer à la présente disposition.

Remarque : Il est recommandé que le passager fournisse au transporteur ses coordonnées (adresse courriel ou numéros de téléphone) pour que le transporteur puisse communiquer avec lui, si nécessaire, avant le départ ou à un point quelconque de l'itinéraire. Le transporteur a l'obligation de faire des efforts raisonnables pour informer ses passagers de tout retard ou changement à l'horaire.

Règle 45 : Escales

Les escales ne sont pas autorisées tel que défini dans la règle 1.

Règle 50 : Itinéraires

(A) Application

1. Un prix s'applique uniquement au transport qui emprunte l'itinéraire précisé pour ce tarif.
2. Tous les itinéraires s'appliquent dans les deux directions, sous réserve des restrictions applicables.

Règle 55 : Acceptation des bagages et Marchandises

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

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

1. Bagages enregistrés

- a) Lorsque le transporteur prend possession des bagages enregistrés du passager, il émet une étiquette d'identification pour chacun des bagages enregistrés. Une partie de l'étiquette est fixée à chaque pièce de bagage et l'autre partie est remise au passager.
- b) Les bagages enregistrés seront transportés à bord du même vol que celui du passager à moins qu'un retard ne le permette pas ou que le transporteur décide qu'il n'est pas pratique de procéder ainsi. En cas de retard, le transporteur prendra les mesures nécessaires pour informer le passager du statut de ses bagages, assurer le paiement des dépenses diverses du passager et lui fournir un nécessaire de toilette au besoin. De plus, il veillera à livrer les bagages au passager dès que possible à moins que des lois applicables n'exigent la présence du passager aux fins de dédouanement.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience. *Voir la règle 70(E).*

- c) Les passagers devraient contacter le transporteur ou consulter son site Web pour plus d'informations sur les objets ne pouvant être transportés en tant que bagages enregistrés. Ces derniers ne pourront voyager en cabine passagers de l'avion qu'après accord préalable du transporteur.

2. Bagages non enregistrés (bagages de cabine)

- a) Les bagages non enregistrés doivent respecter les limites de poids et de dimensions établies par le transporteur pour être acceptés à bord de l'aéronef.

Attention : les bagages de cabine ne sont pas autorisés sur le F406 en raison du manque d'espace. Ils seront acceptés en bagage enregistré uniquement.

- b) Les bagages non enregistrés doivent pouvoir être placés sous le siège directement devant le passager ou dans un compartiment fermé dans la cabine passagers de l'aéronef.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience. Voir la règle 70(E).

- c) Les objets qui ne peuvent être transportés à titre de bagages enregistrés (comme des instruments de musique délicats), ne seront acceptés dans la cabine passagers de l'aéronef que si le transporteur en est informé à l'avance et qu'il a donné son accord. Les passagers devraient communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour de plus amples renseignements sur les objets qui ne peuvent être transportés comme bagages enregistrés et qui seront seulement acceptés dans la cabine passagers de l'aéronef, avec l'accord préalable du transporteur.

(B) Franchise de bagages

Le passager a le droit d'emporter gratuitement des bagages enregistrés et non enregistrés, tel qu'il est indiqué et sous réserve des conditions et des limites établies ci-dessous.

1. Bagages enregistrés

- a) La limite sur l'ATR 42 est de 1 seul bagage de 23 kilos par passager sur tous les vols internationaux, y compris tous les vols de correspondance avec Air France à Montréal (à l'exception des passagers Air France voyageant en classe Business ou Premium pour lesquels elle est d'un 1 seul bagage de 30 kilos).

La limite sur le Cessna F406 est de 2 petits morceaux de bagages d'un poids combiné maximum de 23 kilos.

- b) La limite est de 10 kilos pour un bébé (âgé de moins de 2 ans) voyageant sur les genoux de ses parents, sans siège (à l'exclusion de la poussette, du siège-auto et du parc).
- c) Si un passager dépasse le nombre de bagages et/ou poids maximum autorisé, il sera soumis aux frais d'excédent de bagage énoncés au paragraphe (D).
- d) Le nom et le point de contact du passager doivent figurer sur les bagages. Il est recommandé que le nom et le point de contact soient également inclus dans les bagages.

2. Bagages non enregistrés (bagage de cabine)

Les bagages non enregistrés doivent respecter les limites de taille et de poids du transporteur pour pouvoir être embarqués à bord de l'aéronef.

Dans l'intérêt de la sécurité des passagers dans la cabine, le transporteur, à sa discrétion, peut enregistrer tout bagage non enregistré, pour quelque raison que ce soit.

Tous les bagages non enregistrés doivent être rangés dans le compartiment à bagages supérieur ou placés sous le siège situé juste devant le passager (pas possible sur l'avion F406).

Les bagages de cabine sont soumis aux conditions supplémentaires suivantes:

- a) Sur l'ATR-42, un seul petit bagage de cabine autorisé ne devant pas excéder 19 cm x 40 cm x 46 cm et d'un poids maximum de 5 kilos.

En plus de la franchise de bagages gratuite définie ci-dessus, chaque passager peut emporter, sans frais supplémentaires, les articles de bagages suivants uniquement dans les cas où ils sont gardés sous sa garde.

(i) un sac à main;

(ii) un manteau ou une enveloppe;

(iii) un parapluie ou une canne;

iv) un appareil électronique (ordinateur portable, petite caméra ou un objet de taille similaire).

- b) Sur le F406, seuls les effets personnels tels que porte-monnaie, appareils électroniques (ordinateur portable, petite caméra ou un objet de taille similaire) sont autorisés.

- c) Si le bagage n'entre pas dans le dispositif de dimensionnement (situé au comptoir d'enregistrement), celui-ci sera enregistré comme un bagage ordinaire.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience. (*Voir la règle 70(E)*)

(C) Ramassage et livraison des bagages

1. Le passager a le droit de récupérer ses bagages rapidement.

2. Seul le passager qui a reçu une étiquette d'identification des bagages lorsque le transporteur a pris possession des bagages a le droit d'accepter les bagages livrés.
3. Si le passager qui réclame le bagage enregistré ne peut présenter sa partie d'étiquette d'identification et identifier son bagage au moyen de cette étiquette, le transporteur doit obtenir une preuve satisfaisante de l'appartenance du bagage au passager en question avant de le lui remettre.
4. L'acceptation du bagage sans dépôt de plainte dans les délais énoncés à la règle 115(B), par le passager en possession de l'étiquette d'identification est la preuve que le transporteur a livré le bagage en bon état et en conformité avec le présent tarif.

(D) Excédent de bagages

Les bagages en excès de la franchise de bagages mentionnée ci-dessus seront acceptés par le transporteur moyennant le paiement de frais supplémentaires tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous. Les frais relatifs aux excédents de bagages sont payables avant le départ, au comptoir d'enregistrement des escales à l'exception de Montréal et des Îles de la Madeleine, où le transporteur demandera au passager de compléter un «formulaire d'excédent de bagage». Les passagers seront alors invités à payer les excédents à leur arrivée à St-Pierre.

Remarque: cette disposition ne s'applique pas aux aides destinées aux personnes handicapées. (Voir règle 70 (E))

Le poids maximal autorisé pour un bagage est de 32 kilos (sur l'ATR uniquement). Tout bagage de plus de 32 kilos ne sera pas accepté comme bagage enregistré et devra être expédié par fret.

| Départ depuis/vers | Frais supplémentaires |
|----------------------------|---|
| Îles de la Madeleine (YGR) | 2 petites pièces de bagages autorisées avec un poids combiné maxi de 23 kg* 25 € / \$35.00CAD par bagage additionnel |
| St-John's (YYT) | \$1.74CAD / 1,23 € par kilo (max 32kg/bagage) 25 € / \$35.00CAD par bagage additionnel |
| Halifax (YHZ) | \$3.29CAD / 2.32 € par kilo (max 32kg/bagage) 25 € / \$35.00CAD par bagage additionnel |
| Montréal (YUL) | \$5.50CAD / 3.70 € par kilo (max 32kg/bagage) 50 € / \$75.00CAD par bagage additionnel |
| Paris (CDG) | 6.05 € par kilo (max 32kg/bagage) 50 € par bagage additionnel |

*vol opéré avec le Cessna F406

REMARQUE: tous les excédents de bagages seront transportés dans la limite de la place disponible.

(E) Déclaration d'une valeur excédentaire

Le transporteur ne propose/offre pas au passager la possibilité de déclarer une valeur supérieure. Ce service doit être effectué auprès d'une compagnie d'assurances proposant un tel service.

Que le passager déclare une valeur ou non, la responsabilité du transporteur ne peut en aucun cas excéder la perte réelle subie par le passager. Toutes les réclamations sont sujettes à la preuve du montant de la perte.

(F) Articles interdits à titre de bagages

Le transporteur refusera de transporter les articles suivants à titre de bagages :

1. Les articles dont le transport est interdit par les lois, les règlements ou les ordonnances des pays survolés, de départ et de destination.
2. Les articles susceptibles de mettre en danger l'aéronef, ou les personnes ou les biens à bord. Les articles interdits sont énumérés dans les Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et dans le Règlement sur les marchandises dangereuses de l'Association du transport aérien international (IATA).
3. Les articles qui ne devraient pas être transportés par voie aérienne, de l'avis du transporteur, en raison de leur poids, de leurs dimensions ou de leur nature, par exemple, articles fragiles ou denrées périssables.
4. Les animaux vivants sauf ceux qui sont prévus à la règle 75, Acceptation des animaux (animaux aidants et animaux de compagnie).
5. Les armes à feu et les munitions autres que pour la chasse ou le sport sont interdites à titre de bagages. Les armes à feu et les munitions pour la chasse ou le sport seront acceptées à titre de bagages enregistrés à condition que les armes à feu soient déchargées, que le dispositif de verrouillage soit enclenché, et que les armes à feu soient convenablement emballées et transportées dans un étui rigide muni d'un mécanisme de fermeture (cadenas ou serrure à clé ou code). Le transport des munitions est assujéti aux règlements de l'OACI et de l'IATA mentionnés au paragraphe 2. ci-dessus.
6. Les armes comme les armes à feu, les épées, les couteaux et autres articles semblables d'époque peuvent être acceptés à titre de bagages enregistrés, selon le jugement du transporteur, s'ils sont emballés convenablement.

7. Le passager ne doit pas inclure dans les bagages enregistrés les articles suivants : articles fragiles ou denrées périssables, argent, médicaments, bijoux, métaux précieux, argenterie, titres négociables, titres de placement, ou autre objet de valeur, documents commerciaux, échantillons, passeports et autres documents d'identification.
8. Tout autre objet pouvant être jugé par le transporteur comme inacceptable pour le transport.

(G) Droit de refus de transport de bagages

1. Le transporteur qui découvre dans les bagages enregistrés un article interdit mentionné au paragraphe (F) susmentionné, et qui n'est pas averti à l'avance que le passager souhaite transporter un tel article dans ses bagages, refusera cet article.
2. Le transporteur refusera, à sa discrétion exclusive, de transporter tout bagage en raison de la nature, de la taille ou du poids de celui-ci.
3. À moins que des dispositions aient été prises au préalable avec le transporteur, celui-ci peut transporter ultérieurement les bagages qui dépassent la franchise de bagages.
4. Le transporteur refusera de transporter des bagages enregistrés qui, selon lui, ne sont pas emballés de façon convenable ou sécuritaire dans des valises ou des conteneurs appropriés.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience. (*Voir règle 70(E)*)

(H) Droit de fouille

Le transporteur peut demander au passager la permission de le fouiller, ainsi que les bagages de ce passager. Il peut fouiller les bagages du passager en l'absence de ce dernier. Le but d'une fouille est d'assurer la sûreté et la sécurité de l'aéronef et des passagers et de déterminer si les passagers sont en possession de bagages contenant des articles mentionnés au paragraphe (F) susmentionné ou d'armes ou de munitions qui n'ont pas été présentées au transporteur. Si un passager refuse la fouille, le transporteur peut refuser de transporter le passager ou ses bagages.

(I) Conditions générales pour l'acceptation du Fret

L'acceptation par le transporteur des marchandises/fret à bord d'un vol est soumise aux conditions suivantes:

- (1) Le fret sera transporté dans les limites d'espace et de poids de l'aéronef.
- (2) Le transporteur émettra pour les marchandises un manifeste, une lettre de transport aérien, un connaissement ou un autre document similaire.
- (3) Le transporteur a le droit de procéder aux inspections du fret (fouille physique) qu'il juge nécessaires avec le règlement de sécurité, avec ou sans le consentement ou la connaissance de l'expéditeur. L'existence ou l'exercice de ce droit ne doit pas être interprété comme un accord, explicite ou implicite, de la part du transporteur de transporter une cargaison qui, autrement, serait exclue du transport conformément au présent tarif.
- (4) Le transporteur ne peut être tenu responsable de tout dommage à la cargaison résultant de l'exposition à des rayons X, à un métal fluoroscopique ou à d'autres dispositifs de détection électromagnétiques à la suite d'inspections.
- (5) Toutes les marchandises présentées au transport doivent être emballées convenablement et avoir un poids, une taille et un caractère propres à être transportées à bord de l'aéronef.
- (6) Les animaux domestiques tels que les chiens, les chats, les furets, les lapins et les oiseaux domestiques, lorsqu'ils sont correctement emballés dans une cage en plastique ou conteneur avec un espace suffisant pour le confort de l'animal (doit permettre à l'animal de se lever et de se retourner), bien ventilé, sans odeur désagréable déterminée par le transporteur - voir également la règle 75.A) 4. - avec le permis d'entrée et les autres documents requis par le pays d'entrée ou de transit, sont acceptés au transport aux risques du propriétaire et sous réserve des exigences du transporteur. Le propriétaire doit prendre toutes les dispositions et assumer la pleine responsabilité du respect des lois, coutumes et/ou autres réglementations, exigences ou restrictions gouvernementales applicables du pays, de l'état ou du territoire où l'animal est transporté.
- (7) Les marchandises périssables doivent être correctement emballées par l'expéditeur pour éviter tout dommage ou perte, détérioration en vol. Le transporteur ne peut être tenu responsable des pertes, dommages, détérioration ou destruction des marchandises périssables quelle qu'en soit la cause, y compris les pertes, dommages, détériorations ou destructions résultant d'un retard au départ ou sur le trajet.
- (8) Refus du destinataire: lorsque des marchandises sont refusées par le destinataire ou que l'expéditeur n'a pas pris les dispositions nécessaires lui permettant d'accepter les marchandises à destination, ou lorsque les instructions pour l'acceptation ne peuvent pas être obtenues de l'expéditeur ou du destinataire, ou lorsqu'il existe un danger que les marchandises perdent leur valeur en raison d'un retard dans le transit, la livraison ou la non-livraison, le transporteur doit, sans autre préavis, disposer des marchandises aux conditions qui paraîtront les plus

appropriées tout en protégeant le transporteur contre tous les coûts engendrés d'élimination, de livraison ou de stockage dédités marchandises.

(9) Refus de transport: le transporteur doit refuser de transporter ou de retirer une cargaison en route lorsque:

(A) Cette cargaison:

- pourrait mettre en danger la sécurité de l'aéronef, de l'équipage, de la cargaison, des passagers ou des bagages;
- est expédiée en violation des lois, réglementations ou ordonnances en vigueur depuis/à destination et/ou des pays survolés;
- est susceptible de causer des dommages à l'aéronef, aux bagages ou à d'autres marchandises, ou de blesser des personnes à bord de l'aéronef;
- est susceptible d'être endommagée par le transport aérien;
- est mal emballée ou autrement défectueuse.

(B) Le poids, la taille ou les caractéristiques de la cargaison ne conviennent pas au transport à bord de l'aéronef.

(10) Application des taux et des frais:

- Les frais seront évalués aux taux en vigueur le jour de l'acceptation de l'envoi par le transporteur ou ses agents.
- Les frais de transport pour chaque partie de l'envoi ayant une cote différente seront évalués en fonction du poids volumétrique réel ou cubique, le plus élevé des deux, de chaque partie.

Partie III – À l'aéroport/durant le voyage

Règle 60 : Acceptation des enfants aux fins de transport

(A) Généralités

1. Les bébés et les enfants de moins de 12 ans, s'ils sont accompagnés, dans la même cabine, d'un passager âgé d'au moins 18 ans, seront acceptés aux fins de transport.
2. Les personnes auxquelles le soin des enfants et des bébés a été confié 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 mais la possession d'un billet reste obligatoire. Si le bébé n'occupe pas de siège, il doit être placé sur les genoux d'un passager accompagnateur âgé de 18 ans ou plus.
2. Un seul bébé de moins de deux ans peut être assis sur les genoux du passager qui l'accompagne.
3. Aucun passager ne sera responsable de plus d'un bébé, que celui-ci soit tenu sur les genoux du passager qui l'accompagne ou qu'une place ait été achetée pour le bébé installé dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé (siège d'auto).
4. Un bébé au moment du départ mais atteignant son deuxième anniversaire lors du vol retour aura besoin d'une place sans payer le tarif applicable pour le vol retour.
5. Le bébé de moins de deux ans qui occupe un siège doit être convenablement installé dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé par Transports Canada.

Enfants

1. Tous les enfants âgés de deux ans et plus doivent avoir un billet et se voir attribuer un siège.
2. Tous les mineurs de 12 à 17 ans pourront voyager sans accompagnement et seront considérés comme des adolescents aux fins de la tarification.

(B) Acceptation des bébés et des enfants

Pour les vols internationaux en partance ou à destination du Canada

| Âge | Accepté | Conditions |
|--------------------------|---------|--|
| 1 jour à 23 mois (bébé) | Oui | <p>Un seul bébé est accepté aux fins de transport par passager adulte. Le bébé peut voyager gratuitement s'il est assis sur les genoux de l'adulte qui l'accompagne.</p> <p>Le bébé pour qui une place a été achetée doit être correctement installé dans un dispositif de retenue approuvé pour enfant et le prix applicable devra être payé.</p> |
| 2 à 11 ans (enfant) | Oui | <p>Ce passager est considéré comme un enfant aux fins du transport aérien et paiera 50% du tarif adulte.</p> <p>Ce passager doit être supervisé par un passager âgé d'au moins 18 ans ou il doit avoir recours au service d'accompagnement de mineurs du transporteur. (<i>Voir la règle 65, Mineurs non accompagnés.</i>)</p> <p>L'utilisation d'un dispositif de retenue approuvé pour enfant est facultative pour les enfants âgés de deux ans et plus.</p> |
| 12 à 17 ans (adolescent) | Oui | <p>Ce passager est considéré comme un adolescent aux fins du transport aérien et paiera 80% du tarif adulte.</p> <p>Ce passager peut voyager sans être accompagné ni supervisé.</p> |
| 18 ans et plus | Oui | <p>Ce passager est considéré comme un adulte aux fins du transport aérien et paiera le tarif adulte.</p> |
| 60 ans et plus | Oui | <p>Ce passager est considéré comme un senior aux fins du transport aérien et paiera 80% du tarif adulte.</p> |

(C) Documentation

1. Les documents requis pour entrer à Saint-Pierre-et-Miquelon en fonction de la nationalité du passager sont les suivants:

- (a) Ressortissants de l'Union européenne: un passeport valide ainsi que leur AVE (autorisation de voyage électronique), tous deux obligatoires pour le transit au Canada.
- (b) Citoyens canadiens: pour un séjour supérieur à 90 jours, un passeport dont la date de validité est supérieure à 3 mois de la durée du séjour;

Pour les citoyens canadiens arrivant directement du Canada pour un séjour inférieur à 90 jours, un passeport valide ou une carte d'identité officielle canadienne avec photo, c'est-à-dire;

- le permis de conduire régulier ou "plus",
- la carte d'identité ordinaire ou "plus",
- le certificat sécurisé de statut d'Indien.

- (c) Toutes les autres nationalités: un passeport valide avec ou sans visa en fonction de la nationalité, ainsi que de leur AVE pour le transit au Canada.

Remarque: il est recommandé de se renseigner auprès du transporteur pour plus d'informations.

2. En plus de ce qui précède, le transporteur peut exiger la présentation des documents suivants lorsque des enfants sont accompagnés d'un adulte:

- (a) Documents établissant la garde légale;
- (b) Lettre de consentement des parents autorisant le voyage;
- (c) Certificat de décès si l'un des parents est décédé;
- (d) Tout autre document requis par le pays de destination.

3. Un enfant mineur qui vit à Saint-Pierre-et-Miquelon (France) et voyage à l'étranger seul ou sans être accompagné par l'un de ses parents doit être en possession d'une autorisation de sortie du territoire (AST). C'est un formulaire établi et signé par un parent (ou tuteur légal). Un enfant voyageant avec son père ou sa mère n'a pas besoin d'une AST. Le formulaire doit être accompagné d'une photocopie d'un document d'identité du parent signataire (voir le site Web du transporteur pour plus d'informations).

D) Places assises pour les enfants

Le transporteur fera des efforts raisonnables pour que les enfants de moins de douze (12) ans soient assis (gratuitement) avec le parent ou le tuteur qui les accompagne, avant l'enregistrement, au moment de l'enregistrement, lors de la procédure d'embarquement à la porte d'embarquement et à bord du vol.

Les dispositions supplémentaires du transporteur en ce qui concerne l'attribution des sièges pour les enfants sont les suivantes:

- a. En cas d'indisponibilité en ligne et à la demande du client, les agents d'enregistrement tenteront de localiser des sièges adjacents lors de l'enregistrement;
- b. Si les efforts échouent lors de l'enregistrement, les agents d'accueil tenteront de localiser les sièges adjacents lors de l'embarquement ou, si pas possible, demanderont à des volontaires de changer de siège;
- c. En cas d'échec à l'embarquement, l'agent de bord demandera à des volontaires de changer de siège à bord.
- d. Si l'agent de bord n'est pas en mesure d'asseoir l'enfant avec le parent ou le tuteur qui les accompagne, l'agent de bord fournira à l'enfant un briefing de mineur non accompagné.

Règle 65 : Mineurs non accompagnés

(A) Généralités

1. Aux fins de la présente règle, un « tuteur » est un parent ou un adulte qui a la responsabilité du bien-être d'un mineur.
2. Le transporteur offre un service de supervision appelé « service d'accompagnement de mineurs » (Service UM) destiné à tous les mineurs qui ont atteint l'âge minimal. Ce service est soit obligatoire, soit facultatif, selon l'âge du mineur.

(B) Restrictions relatives à l'âge

1. Les mineurs de moins de 5 ans ne sont pas admissibles au service UM, et ils doivent toujours être accompagnés d'une personne âgée d'au moins 18 ans lorsqu'ils voyagent. Le passager qui accompagne le mineur doit occuper un siège dans la même cabine que celui-ci.
2. Les mineurs âgés de 5 à 11 ans non accompagnés sont seulement acceptés, aux fins de transport aérien, s'ils utilisent le service d'accompagnement de mineurs décrit ci-dessous.

(C) Restrictions relatives au voyage

Le service UM est offert uniquement sur les vols du transporteur et / ou jusqu'à la destination finale si l'enfant poursuit son voyage avec Air France, via Montréal uniquement.

Remarque: le service Air France UM est également disponible pour les enfants de 5 ans et plus.

(D) Prix et frais

Le service UM sur les vols Air Saint-Pierre est gratuit.

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

1. Les dispositions relatives au service d'accompagnement de mineurs, notamment l'inscription d'un ou de plusieurs enfants, doivent être prises au moins 48 heures avant le départ.

2. Le mineur doit être amené à l'aéroport de départ par un tuteur qui demeurera avec celui-ci jusqu'à ce que le transporteur commence la supervision. Le tuteur doit remplir tous les documents requis, notamment fournir au transporteur une preuve satisfaisante que l'enfant sera accueilli à son débarquement à destination par un autre parent, un tuteur ou un adulte responsable. Ce dernier doit présenter une pièce d'identité avec photo pour que le personnel du transporteur puisse confirmer qu'il est la personne désignée pour accueillir le mineur.
3. Le tuteur doit demeurer à l'aéroport de départ jusqu'au départ de l'aéronef.
4. En cas d'urgence, le tuteur doit fournir au transporteur le nom et le numéro de téléphone d'une personne à joindre pendant la période d'accompagnement du mineur par le transporteur.
5. Une fois le mineur confié au transporteur, celui-ci en assume la supervision jusqu'à ce que le mineur soit accueilli à destination par un tuteur qui peut confirmer au personnel du transporteur, au moyen d'une pièce d'identité avec photo, qu'il est la personne désignée pour accueillir le mineur.
6. Les réservations faites pour les mineurs non accompagnés doivent être confirmées. Les mineurs ne peuvent être en attente d'un vol.
7. Un mineur ayant des troubles médicaux ou une déficience peut ne pas être accepté aux fins de transport à titre de mineur non accompagné. Une autorisation médicale peut être requise pour tout service d'accompagnement de mineurs destiné à un enfant ayant des troubles médicaux ou une déficience.

Remarque : Pour les dispositions relatives à l'autorisation médicale, voir la règle 70 (C).

(F) Limites de responsabilité du transporteur

Sauf pour le service fourni expressément à un mineur non accompagné et visé par la présente règle, le transporteur n'assumera aucune responsabilité financière ou de tutelle à l'égard des mineurs non accompagnés, à part celles qui s'appliquent aux passagers adultes.

Règle 70 : Transport des personnes ayant une déficience

Un passager payant est considéré comme invalide lorsque son état physique, médical ou mental nécessite une attention particulière lors de l'embarquement, du débarquement, durant le vol, lors d'une évacuation d'urgence ou d'une manutention au sol qui ne s'applique normalement pas aux autres passagers.

(A) Définitions

Pour l'application de cette règle, les définitions suivantes s'appliquent:

"**Aide**" signifie un dispositif qui, pour des raisons médicales, est nécessaire à la mobilité ou au bien-être d'une personne.

"**Ambulatoire**" signifie une personne capable de se déplacer sans aide dans l'avion.

"**Non ambulatoire**" signifie une personne qui n'est pas capable de se déplacer dans l'aéronef sans aide.

"**Assistant / accompagnateur**" (personne assistante), une personne physiquement apte et capable d'assister un passager handicapé vers une sortie en cas d'urgence et qui veillera à tous ses besoins personnels pendant le vol à chaque fois que requis.

"**Personne handicapée**" comprend toute personne qui, en raison d'une déficience locomotrice, sensorielle, intellectuelle ou autre, a besoin de services ou d'assistance autres que ceux normalement proposés par le Transporteur.

"**Autonome**" signifie qu'une personne n'a pas besoin de services liés à une invalidité autres que ceux fournis normalement par le Transporteur ou ceux que les règles ou réglementations applicables imposent au Transporteur.

"**Non autonome**" signifie une personne qui est incapable de prendre soin de soi pendant le vol.

«**Animal d'assistance**» désigne un animal dont l'assistance est requise par une personne handicapée et qui est certifié, par écrit, comme ayant été formé par une institution professionnelle aux animaux d'assistance pour assister une personne handicapée et qui est correctement attelée conformément aux normes établies par un établissement pour animaux d'assistance.

(B) Acceptation de transport

Le transporteur fera tous les efforts afin de répondre aux besoins de la personne ayant une déficience et ne refusera pas le transport à la personne uniquement en raison de sa déficience.

(C) Acceptation de la déclaration d'autonomie

À l'exception des règles et des règlements liés à la sécurité, le transporteur acceptera toute demande d'une personne ayant une déficience ou de son représentant legal selon lequel la personne est autonome. Une fois informé qu'une personne est « autonome », le transporteur ne refusera pas le transport de cette personne pour la simple raison qu'elle n'est pas accompagnée par un préposé aux soins personnels ou parce que le transporteur croit qu'elle pourrait avoir besoin d'aide pour s'alimenter, utiliser les toilettes ou prendre des médicaments ou tout autres services qui ne sont pas normalement offerts par le transporteur.

Les passagers handicapés seront acceptés pour le transport, comme indiqué ci-dessous:

| <u>Handicap</u> | <u>Assistance requise</u> |
|---------------------------------------|---------------------------|
| Aveugle | Non |
| Sourds | Non |
| Aveugle et sourd | Oui |
| Déficient intellectuel / autonome | Non |
| Déficient intellectuel / non autonome | Oui |
| Ambulatoire / autonome | Non |
| Ambulatoire / non autonome | Oui |
| Non ambulatoire / autonome | Oui |
| Non ambulatoire / non autonome | Oui |

NOTE: Le maximum par vol: Aucune limite.

(D) Autorisation médicale

Le transporteur n'exigera pas automatiquement un certificat médical des personnes handicapées comme condition de voyage. Au lieu de cela, le Transporteur peut, de bonne foi et en faisant preuve d'un pouvoir discrétionnaire raisonnable, déterminer qu'une personne handicapée nécessite un certificat médical lorsque sa sécurité ou son bien-être, ou celui des autres passagers, ne peuvent être garantis.

Si un transporteur refuse de transporter un passager pour de telles raisons, il devra offrir une explication par écrit au moment du refus.

(E) Préavis

Lorsqu'un passager demande un service énoncé dans la présente règle au moins 48 heures avant le départ, le transporteur fournira le service. Le passager doit faire cette demande au moment de la réservation et aussi longtemps que possible avant le voyage. Lorsqu'un passager demande un service moins de 48 heures avant le départ, le transporteur fera des efforts raisonnables pour fournir ce service.

(F) Sièges accessibles

Le transporteur offrira à une personne ayant une déficience le siège qui est le plus accessible afin de répondre au mieux aux besoins spécifiques liés à de la déficience.

Les passagers handicapés ne seront pas autorisés à occuper des sièges dans les rangées d'issues de secours désignées, ou autrement, conformément aux règles et réglementations applicables en matière de sécurité.

Les personnes ayant une déficience et leur accompagnateur, qui répondront aux besoins liés à la déficience des personnes, seront assis ensemble.

(G) Acceptation des aides à la mobilité

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

1. **Sur l'ATR uniquement**, les fauteuils roulants et les scooters équipés de batteries à piles sèches non renversables, y compris celles au plomb à condition que les bornes soient déconnectés et isolées.

Le passager fera le nécessaire pour que les piles humides des fauteuils roulants et des scooters soient emballées dans un conteneur anti-fuite approuvé. Le transporteur sera responsable de la déconnexion et de la reconnexion de toutes les bornes.

Les scooters doivent être enregistrés et le passager être transféré dans un fauteuil roulant fourni par le transporteur. Un certain temps est nécessaire pour déconnecter / reconnecter, démonter et réassembler le scooter avant et après le vol aussi le transporteur s'efforcera de faire de son mieux pour exécuter cette tâche dans des délais satisfaisants.

2. **Autres aides à la mobilité**: le transporteur acceptera les marcheurs, cannes, béquilles, prothèses, appareils de communication et autres appareils médicaux, sans frais supplémentaires en surplus de la franchise de bagages régulière. Les marcheurs, les béquilles et les cannes pourront être entreposés en cabine avec le passager, à condition que ces derniers puissent être arrimés dans un lieu approuvé et appropriée de l'avion sans dépasser la limite de poids de ladite zone,

et que ce matériel ne gêne en aucun cas l'accès aux équipements de sécurité, la sortie et l'allée.

Lorsque la configuration de l'aéronef ne permet pas de transporter l'aide, le transporteur informera la personne ayant une déficience des autres arrangements de transport qu'elle peut prendre pour en assurer le transport ou pour voyager avec l'aide.

Le montage et le démontage des aides à la mobilité sont assurés gratuitement par le transporteur.

Les fauteuils roulants et les aides à la mobilité seront les derniers objets à être rangés dans la soute et les premiers objets à être retirés.

Remarque : Pour les dispositions relatives aux limites de responsabilité touchant les aides à la mobilité perdues ou endommagées ou dont la livraison est retardée, consulter la règle 115(A)2.

Lorsque les installations, le tarmac et les conditions météorologiques le permettent, le transporteur autorise l'utilisation d'un fauteuil roulant manuel pour atteindre :

- (a) la porte d'embarquement;
- (b) l'escalier de l'aéronef; ou
- (c) la porte de l'aéronef (pour un aéronef accessible au moyen d'un système d'embarquement).

(I) Services à fournir

Le transporteur veillera à ce que les services soient fournis aux personnes handicapées lorsqu'une demande à cet effet est faite au moins 24 heures avant le départ et fera des efforts raisonnables pour répondre aux demandes non effectuées dans ce délai. Les services à fournir sur demande comprendront:

1. aider à l'enregistrement au comptoir d'enregistrement;
2. aider à se rendre à l'aire d'embarquement;
3. aider à l'embarquement et au débarquement;
4. aider à arrimer et à récupérer les bagages de cabine et à récupérer les bagages enregistrés;
5. aider à se déplacer vers et depuis les toilettes de l'avion;
6. aider à se rendre dans la zone grand public ou, dans certains cas, chez un représentant d'un autre transporteur;

7. transférer une personne entre son aide à mobilité et une aide à mobilité fournie par le transporteur;
8. transférer une personne entre une aide à la mobilité et son siège passager;
9. fournir une assistance limitée pour les repas, tels que l'ouverture des contenants, l'identification des articles;
10. se renseigner périodiquement pendant le vol pour connaître les besoins d'une personne; et
11. informer les passagers handicapés et leur accompagnateur des procédures d'urgence et de la configuration de la cabine.

(J) Embarquement et débarquement

Les personnes ayant une déficience qui ont besoin d'assistance pour monter à bord et débarquer peuvent être obligées d'embarquer séparément (normalement avant tous les autres passagers) et de débarquer séparément (normalement après tous les autres passagers).

(K) Communication et confirmation d'informations

Le transporteur veillera à ce que toutes les instructions relatives aux demandes émanant de personnes handicapées soient transmises aux personnes et services concernés. Une liste des services que l'opérateur s'était engagé à fournir au moment de la réservation sera également transmise au personnel assistant ces personnes.

Les annonces aux passagers concernant les escales, 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 de ces services et, dans la mesure du possible, indiquera dans le dossier de réservation les services qu'il fournira à cette personne.

(L) Demande de renseignements périodique

Lorsqu'une personne qui utilise un fauteuil roulant et qui ne peut se déplacer de façon autonome attend de monter à bord de l'aéronef, le transporteur veillera à s'enquérir périodiquement de ses besoins et à y répondre s'il s'agit de services qu'il offre habituellement.

Règle 75 : Acceptation des animaux (animaux aidants et animaux de compagnie)

Le transporteur acceptera de transporter des animaux sous réserve des conditions suivantes :

(A) Généralités

1. Des dispositions doivent être prises au préalable avec le transporteur pour qu'un animal soit accepté comme bagage de cabine ou bagage enregistré.
2. Le transporteur acceptera de transporter des animaux, notamment des animaux de compagnie tels que des chats, des chiens, des furets, des lapins et des oiseaux, à titre de bagage non enregistré (de cabine) ou de bagage enregistré, pourvu que l'animal soit accompagné d'un passager, conformément à la réglementation sur les animaux vivants de l'IATA.
3. L'animal doit être placé dans une cage propre et étanche en plastique, à l'épreuve des évasions ou dans un conteneur assez grand pour assurer le confort de l'animal (doit permettre à l'animal de se lever et de se retourner). La cage ou le conteneur doit être approuvé par le transporteur.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux animaux aidants qui accompagnent des personnes ayant une déficience.

4. L'animal et sa cage ne seront pas inclus dans la franchise de bagages et devra posséder un billet AVIH avant le vol selon les frais applicables (consultez le tableau ci-après).

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux animaux aidants qui accompagnent des personnes ayant une déficience. Les animaux aidants seront transportés gratuitement (voir paragraphe (D) ci-après).

5. Le passager assume la responsabilité complète de l'animal. Avant que le transporteur accepte de transporter l'animal, le passager doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour obtenir des certificats de santé et de vaccination valides, des permis d'entrée et tout autre document requis par les pays, les états ou les territoires de destination ou de transit. En l'absence de ces documents, le transporteur refusera de transporter l'animal.

Remarque : Les conditions d'importation ou de réintroduction des carnivores domestiques (chiens, chats, furets) à Saint-Pierre et Miquelon sont strictement réglementées et doivent obéir aux règles suivantes :

- Être identifiés par transpondeur électronique ou tatouage.
- Être accompagnés d'un document d'identification dûment complété et délivré.
- Être vaccinés contre la rage.
- Satisfaire à toute mesure sanitaire applicable de prévention de maladie ou d'infections autres que la rage :
 - o Certificat de Bonne Santé datant de moins de 10 jours exigé pour l'importation d'animaux dans l'archipel ;
 - o Ce même Certificat de Bonne Santé n'est plus exigé au retour des animaux de l'archipel ayant séjourné moins de 2 mois au Canada ou en Union Européenne).

Attention: l'importation des chiens de 1^{ère} catégorie, assimilables par leurs caractéristiques morphologiques aux chiens de race suivants : Staffordshire terrier, American Staffordshire terrier (pitbulls), Mastiff (boerbulls), Tosa, est interdite à Saint-Pierre et Miquelon.

Veillez consulter le site Web du transporteur pour plus de détails.

6. Lorsque le voyage est assuré par plus d'un transporteur, le passager devrait vérifier la politique de chaque transporteur de son itinéraire et veiller à ce que les exigences de chaque transporteur soient satisfaites. En outre, il faut que chacun des transporteurs ait accepté de transporter l'animal à bord de son aéronef.

(B) Transport d'animaux à titre de bagage enregistré

1. Le nombre d'animaux transportés est limité par type d'aéronef : un maximum de 2 cages par vol (un animal par cage) est autorisé, sur l'ATR seulement.
2. Pour le transport international, conformément à la disposition de la Convention applicable, lorsqu'un animal est accepté à titre de bagage enregistré, le transporteur est responsable des dommages en cas de perte, de blessures et de retard de livraison d'un animal, conformément à la règle 115, Limites de responsabilité.
3. **Frais :** S'il vous plait, consulter le tableau ci-après pour les frais de transport de l'animal et de la cage à titre de bagage enregistré.

(C) Animaux en cabine

1. Un passager ne peut voyager avec plus d'un animal en cabine (pas possible sur le F406).
2. Le nombre d'animaux acceptés en cabine passagers est limité à 2 animaux par vol.

3. Le poids admissible combiné de l'animal et du conteneur ou de la cage en cabine ne doit pas dépasser 5 kg.
4. Le conteneur ou la cage doit être placé sous le siège directement devant le passager.
5. L'animal doit rester dans le conteneur ou la cage pendant toute la durée du voyage.
6. Si le poids de la cage dépasse le poids maximal mentionnés en 3. ci-dessus, le passager devra assurer le transport de l'animal à titre de bagage enregistré.
7. Après l'embarquement, le transporteur peut demander à un passager accompagné d'un animal en cabine de changer de siège afin d'accommoder d'autres passagers.
8. Le passager sera invité à remplir et à signer le formulaire «CONDITIONS DE TRANSPORT DES ANIMAUX EN CABINE».
9. **Frais** : Veuillez consulter le tableau ci-après pour connaître les frais de transport de l'animal dans la cabine.

(D) Animaux aidants

L'animal aidant d'une personne ayant une déficience sera autorisé à accompagner celle-ci en cabine à condition qu'un certificat ait été émis par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants attestant qu'il a été dressé par cet organisme. Pour le confort de tous les autres passagers, le transporteur déterminera, en consultation avec la personne ayant une déficience, où celle-ci et l'animal prendront place pour avoir suffisamment d'espace. Sauf disposition contraire dans le présent tarif, le transporteur ne sera pas responsable en cas de blessure, de maladie ou de mort de cet animal.

La personne ayant une déficience doit prendre toutes les dispositions et assumer l'entière responsabilité de se conformer aux lois et/ou autres réglementations, exigences ou restrictions gouvernementales en vigueur dans le pays, la province, l'État ou le territoire où l'animal est transporté, y compris, mais non limité à la fourniture de certificats de santé et de vaccination valides, le cas échéant. Le transporteur ne sera pas responsable si un tel animal spécial se voit refuser l'entrée ou le passage dans un pays, une province, un état ou un territoire.

Remarque : le transport d'un animal aidant sur le Cessna F406 n'est pas possible.

Voir aussi la règle 115(A)4., Animaux aidants.

Frais (Animal + Cage) en Baggage accompagné

| Départ depuis/vers | (Petite Cage + Animal) – 10 kilos | (Cage moyenne + Animal) 10-30 kilos | (Grande Cage + Animal) + 30 kilos |
|-------------------------------|--|--|--|
| Îles de la Madeleine (YGR) | \$22CAD / 18 € aller simple \$44CAD / 36 € aller/retour | N/A | N/A |
| St. John's (YYT) | \$22CAD / 18 € aller simple \$44CAD / 36 € aller/retour | \$33CAD / 27 € aller simple \$66CAD / 54 € return | \$44CAD / 36€ aller simple \$88CAD / 72€ aller/retour |
| Halifax (YHZ) | \$33CAD / 27 € aller simple \$66CAD / 54 € aller/retour | \$50CAD / 41 € aller simple \$100CAD / 82€ aller/retour | \$66CAD / 54€ aller simple \$132CAD / 108€ aller/retour |
| Montreal (YUL) | \$44CAD / 36 € aller simple \$88CAD / 72 € aller/retour | \$66CAD / 54€ aller simple \$132CAD/108€ aller/retour | \$88CAD / 72€ aller simple \$176CAD / 144€ aller/retour |
| Paris (CDG) | 200€ aller simple 400€ aller/retour | 200 € aller simple 400 € aller/retour (max 32 kilos) | N/A |

Animaux en cabine

| Départ depuis/vers | Frais |
|-------------------------------|--|
| Îles de la Madeleine (YGR) | N/A |
| St. John's (YYT) | \$22CAD / 18€ aller simple \$44CAD / 36€ aller/retour |
| Halifax (YHZ) | \$33CAD / 27€ aller simple \$66CAD / 54€ aller/retour |
| Montreal (YUL) | \$44CAD / 36€ aller simple \$88CAD / 72€ aller/retour |
| Paris (CDG) | 200€ aller simple 400€ aller/retour |

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

(A) Généralités

1. Le passager est chargé d'obtenir tous les documents de voyage requis (passeports, visas, cartes de touriste, certificats de santé, ou autres pièces d'identité nécessaires), y compris tous les documents des enfants qui sont accompagnés par le passager.
2. Le passager est chargé de se conformer à tous les règlements et à toutes les lois, les ordonnances, les demandes et les exigences en matière de voyage des pays d'où il vient, qu'il traverse et où il souhaite se rendre, et de se conformer aux instructions des transporteurs concernés.
3. Le transporteur ne sera pas tenu responsable des conseils ou des renseignements fournis verbalement ou par écrit au passager, de bonne foi, à propos des documents de voyage nécessaires.
4. Le transporteur ne sera pas tenu responsable des conséquences subies par le passager qui a omis d'obtenir tous les documents de voyage requis ou de se conformer aux règlements, aux lois, aux ordonnances, aux demandes et aux exigences en matière de voyage des pays d'où il vient, qu'il traverse et où il souhaite se rendre.

(B) Documents de voyage

1. Avant le voyage, le passager doit être prêt à ce que le transporteur inspecte tous les documents de voyage exigés par les pays concernés.
2. Le transporteur aura le droit de faire des copies des documents de voyage présentés par le passager et de les conserver.
3. Tel qu'il est décrit à la règle 105, Refus de transport, le transporteur se réserve le droit de refuser le transport à tout passager qui ne présente pas les documents d'entrée, de sortie, de santé et tous les autres documents exigés au titre des lois, des règlements, des ordonnances, des demandes ou des exigences des pays où le passager souhaite se rendre, ou au passager dont les documents ne semblent pas en règle.

(C) Amendes et coûts de détention

1. Le passager remboursera au transporteur, sur demande, les amendes ou pénalités versées ou les dépenses encourues par celui-ci, parce que le passager

s'est vu refuser l'entrée dans un pays, ayant omis de se conformer aux lois, aux règlements, aux ordonnances ou aux exigences de ce pays ou ayant omis de produire les documents de voyage nécessaires.

2. Le transporteur ne remboursera pas au passager estimé interdit de territoire, au pays de transit ou de destination, le secteur utilisé, indépendamment du type de billet acheté. Cependant, le passager aura droit à la valeur résiduelle pour les secteurs non utilisés de son billet. Le passager peut alors soit obtenir le remboursement de la valeur résiduelle dépondamment qu'il s'agisse d'un billet remboursable ou non-remboursable, ou utiliser cette somme pour l'achat d'un autre billet avec les pénalités de changements/modifications applicables.

(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 représentants gouvernementaux.

Le transporteur ne sera pas tenu responsable des pertes ou des dommages subis par le passager durant une telle inspection ou qui découlent du défaut du passager de se conformer à cette exigence, si les bagages du passager n'ont pas été confiés au transporteur.

(E) Inspection de sécurité

Le passager doit se soumettre à tous les contrôles de sécurité nécessaires effectués par des représentants du gouvernement ou de l'aéroport ou par le personnel du transporteur.

Règle 85 : Services de transfert par voie terrestre

(A) Généralités

1. Le transporteur n'assure, n'exploite ni ne fournit de services de transfert par voie terrestre entre les aéroports, ou entre les aéroports et les centres-villes.
2. Les services de transfert par voie terrestre sont exécutés par des entrepreneurs indépendants qui ne sont ni ne seront considérés comme les mandataires ou les employés d'un transporteur.
3. Un employé, un mandataire ou un représentant du transporteur qui aide un passager à prendre des dispositions pour se prévaloir de services de transfert par voie terrestre ne tient pas le transporteur responsable des actes ou des omissions, le cas échéant, de l'entrepreneur indépendant.

Règle 90 : Irrégularités des horaires

(A) Application

La présente règle s'applique à tous les passagers, indépendamment du type de tarif de voyage.

(B) Généralités

1. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages à l'heure prévue à l'horaire.
2. Les heures indiquées dans les horaires ou ailleurs sont approximatives et leur respect n'est pas garanti. Les horaires sont sujets à changement sans préavis et le transporteur n'assume aucune responsabilité pour le passager effectuant des correspondances. Le transporteur ne sera pas tenu responsable des erreurs ou des omissions dans les horaires ou autres tableaux des heures. Aucun employé, mandataire ou représentant du transporteur n'est autorisé à lier le transporteur par un énoncé ou un tableau indiquant les dates ou les heures de départ ou d'arrivée ou de l'exploitation d'un vol.
3. Le transporteur n'offrira pas de garantie et ne sera pas tenu responsable des annulations ou des modifications des heures de vol qui figurent sur les billets des passagers en cas de force majeure. Cependant, dans le cas du transport international, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard des passagers. (Voir la règle 115(A)3.)
4. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour informer les passagers des retards et des changements à l'horaire et, dans la mesure du possible, des motifs de ces retards ou changements.
5. Il est toujours recommandé que le passager communique avec le transporteur par téléphone ou appareil électronique ou qu'il consulte le site Web du transporteur ou les tableaux d'affichage des aéroports pour vérifier l'état et l'heure de départ du vol.
6. En cas d'irrégularité des horaires, le transporteur aidera en priorité les personnes ayant une déficience et les mineurs non accompagnés.

(C) Choix offerts au passager – Réacheminement ou remboursement

1. Étant donné qu'un passager a le droit d'être renseigné sur les heures de vol et les changements à l'horaire, le transporteur fera des efforts raisonnables pour informer les passagers des irrégularités des horaires et, dans la mesure du possible, du motif de ces irrégularités.
2. Dans le cas d'une irrégularité des horaires, qui relève de sa responsabilité, le transporteur offrira au passager les choix suivants :
 - (a) Transporter, dans un délai raisonnable, le passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, à bord d'un autre de ses aéronefs de passagers; ou
 - (b) Réacheminer, dans un délai raisonnable, le passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, en utilisant ses propres services de transport. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié est plus élevé que le prix payé par le passager, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire du passager; ou
 - (c) Réacheminer, dans un délai raisonnable, le passager à la destination figurant sur le billet, en utilisant les services de transport d'un autre transporteur aérien, y compris les transporteurs parties à un accord intercompagnies et ceux qui ne le sont pas. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié ou la différente classe de service est plus élevé que le prix payé par le passager, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire du passager; ou
 - (d) Si le passager décide de ne plus voyager du fait que l'irrégularité des horaires lui a fait perdre la raison d'être de l'objectif du voyage, ou si le transporteur est incapable d'offrir dans un délai raisonnable le choix énoncé en (a)(b) ou (c) ci-dessus, le transporteur remboursera le plein montant du billet, conformément à la règle 120(B)2.

Rien dans ce qui précède ne limitera ou ne réduira le droit éventuel du passager de réclamer des dommages-intérêts, s'il y a lieu, en vertu de la convention applicable ou en vertu de la loi lorsque ni l'une ni l'autre des conventions ne s'applique.

Outre ce qui précède, le transporteur prendra toujours en considération les besoins du passager au cas par cas et tiendra compte de toutes les circonstances connues afin d'éviter ou d'atténuer les dommages causés par l'irrégularité des horaires qui relève de la responsabilité du transporteur.

3. Dans le cas d'une irrégularité des horaires qui ne relève pas de la responsabilité du transporteur (p. ex., un cas de force majeure), le transporteur fournira les options suivantes :

- (a) Le transporteur offrira au passager une place sur un autre de ses vols qui emprunte le même itinéraire que celui initialement prévu.
- (b) Si la solution de rechange au transport proposée par le transporteur ne satisfait pas le passager, la partie inutilisée du billet du passager lui sera remboursée. Ce remboursement sera versé à l'acheteur du billet. Le mode de remboursement sera le même que celui du paiement du billet. *Voir la règle 120(B) pour consulter toutes les conditions de remboursement.*
- (c) Lorsqu'un remboursement est demandé à la suite d'une irrégularité des horaires, le passager doit produire les parties inutilisées de son ou de ses billets au transporteur au plus tard 30 jours après la date de validité indiquée sur le ou les billets.

(D) Droit à l'assistance

1. À moins d'indication contraire dans d'autres lois étrangères applicables, en plus des dispositions prévues dans cette règle, en cas d'irrégularités des horaires qui relèvent de la responsabilité du transporteur, le passager se verra offrir ce qui suit :
 - (a) Dans le cas d'une irrégularité des horaires qui dure plus de quatre heures, le transporteur offrira au passager un bon de repas.
 - (b) Dans le cas d'une irrégularité des horaires qui dure plus de huit heures ou se prolonge jusqu'au lendemain, le transporteur paiera une nuitée à l'hôtel et la navette aéroportuaire pour le passager. Le transporteur n'est pas obligé d'offrir une nuitée aux passagers se trouvant au premier aéroport de départ figurant sur le billet.
 - (c) Si les passagers sont déjà à bord de l'aéronef lorsqu'un retard survient, le transporteur offrira des consommations et des collations s'il est possible de le faire de manière sécuritaire, pratique et opportune. Si le retard excède plus de 90 minutes et si les circonstances le permettent, le transporteur offrira aux passagers la possibilité de débarquer de l'aéronef jusqu'au moment du départ.

Règle 95 : Refus d'embarquement et surréservation

Le transporteur n'effectue pas de surréservation de vols. Par conséquent, aucune indemnité de refus d'embarquement n'est offerte au passager.

Toutefois, si un vol était surbooké dû à des raisons techniques/informatiques involontaires et que le transporteur ne soit pas en mesure d'accueillir un passager sur le vol sur lequel il a acheté un billet confirmé, le transporteur:

- (a) Prendra toutes les dispositions pour fournir un moyen de transport de remplacement raisonnable sur ses propres services; ou
- (b) Si le transporteur est incapable de fournir un transport alternatif raisonnable sur ses propres services, il essaiera d'organiser le transport sur le service d'un autre transporteur ou d'une combinaison de transporteurs sur une base confirmée dans le même code de réservation comparable ou inférieur; ou
- (c) Remboursera le prix total payé pour chaque segment inutilisé si le passager décide de ne plus voyager.

En plus des alinéas (a) et (b), le transporteur remboursera également les éventuels frais supplémentaires (hébergement, repas, transport terrestre, etc.).

Règle 100 : Droits des voyageurs (selon les droits des voyageurs aériens Canada)

Les principes des Droits des voyageurs aériens Canada ont tous été pleinement intégrés aux règles suivantes:

1. la règle 55, Acceptation des bagages;
2. la règle 90, Irrégularités des horaires;
3. la règle 95, Refus d'embarquement et surréservation;
4. la règle 120, Remboursements.

Règle 105 : Refus de transport

(A) Refus de transport – Décision de faire descendre un passager

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

1. Demandes ou règlements gouvernementaux et force majeure

Chaque fois qu'il est nécessaire ou souhaitable de :

- (a) se conformer à un règlement gouvernemental,
- (b) se conformer à une demande du gouvernement aux fins de transport d'urgence, ou
- (c) donner suite à un cas fortuit ou de force majeure.

2. Fouille d'un passager ou perquisition de biens

Lorsqu'un passager refuse de se soumettre à une fouille ou à la perquisition de ses biens pour y chercher des explosifs ou encore une arme ou un article dissimulé, interdit, meurtrier ou dangereux.

3. Preuve d'identité ou d'âge

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

Remarque : Le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en examinant le passager, en particulier son visage au complet, pour établir s'il semble avoir 18 ans ou plus.

Le transporteur est également tenu de contrôler chaque passager qui semble avoir 18 ans ou plus en examinant le passager, en particulier son visage au complet, pour le comparer à une pièce d'identité avec photo délivrée par un gouvernement, indiquant le nom du passager, sa date de naissance et son sexe.

4. Immigration ou autres considérations semblables

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

- (a) les documents de voyage de ce passager ne sont pas en ordre, ou
- (b) pour quelque raison que ce soit, l'embarquement à partir d'un pays, le transit par ce pays ou l'entrée dans celui-ci, ou le pays à partir duquel, par lequel ou jusqu'auquel le passager souhaite être transporté serait illégal ou autrement non autorisé.

5. Défaut de se conformer aux règles et aux règlements du transporteur

Lorsque le passager fait défaut ou refuse de se conformer aux règles et aux règlements du transporteur comme il est énoncé dans le présent tarif.

6. État d'un passager

- (a) Lorsque les agissements ou l'inaction d'un passager prouvent au transporteur que l'état mental, intellectuel ou physique du passager est tel qu'il le rend inapte à prendre soin de lui-même, sans aide ou sans traitement médical en cours de route, à moins que les conditions suivantes soient remplies :
- (i) le passager a un accompagnateur qui sera chargé de répondre aux besoins du passager en cours de route, par exemple pour l'aider avec ses repas ou à utiliser les toilettes, ou pour lui administrer des médicaments, tâches qui vont au-delà de l'éventail de services normalement offerts par le transporteur;
 - (ii) le passager se conforme à la règle 70, Transport des personnes ayant une déficience.

Exception : (Transport depuis et vers le Canada) Le transporteur acceptera la détermination de son autonomie par une personne ayant une déficience conformément à la règle 70, Transport des personnes ayant une déficience.

Remarque : Si le passager a un accompagnateur et qu'on refuse le transport au passager, le transport sera également refusé à l'accompagnateur et les deux quitteront l'aéronef ensemble.

- (b) Lorsque le passager a une maladie contagieuse.
- (c) Lorsque le passager dégage une odeur répugnante.

Autorisation médicale

- (d) Lorsque le transporteur juge, de bonne foi et en agissant de façon raisonnable, que l'état physique ou de santé d'un passager crée un risque ou un danger inhabituel pour lui-même, d'autres personnes (y compris des enfants à naître dans le cas d'une femme enceinte) ou des biens. Le transporteur peut exiger que le passager présente un certificat médical comme condition de l'acceptation du passager pour de prochains voyages. Le transporteur peut refuser le transport à une personne qui présente un tel risque ou danger.

Remarque : Passagères enceintes :

- (i) Une femme enceinte avec une grossesse sans complications peut voyager sans certificat médical sur les vols du transporteur jusqu'à la 36^{ème} semaine.

- (ii) Une femme enceinte qui a atteint ou dépassé la 36^{ème} semaine de grossesse doit présenter un certificat médical qui n'est pas antérieur de plus de soixante-douze 72 heures à l'heure de départ prévue. Le certificat doit indiquer que le médecin a examiné la patiente et qu'il conclut qu'elle est physiquement apte à voyager par avion, et préciser la date estimative d'accouchement.

(B) Comportement du passager – Refus de transporter – Comportement interdit et sanctions

1. Comportement interdit

Sans limiter le caractère général des dispositions qui précèdent, les énoncés suivants représentent des comportements interdits où il peut être nécessaire pour le transporteur, en faisant preuve de jugement raisonnable, de prendre des mesures afin d'assurer le confort ou la sécurité physique de la personne, des autres passagers (dans l'avenir et à l'heure actuelle) ou des employés du transporteur, la sécurité de l'aéronef, l'exercice sans entraves des fonctions des membres d'équipage à bord de l'aéronef ou des opérations aériennes sécuritaires et adéquates.

- (a) La personne qui, de l'avis raisonnable d'un employé responsable du transporteur, a les facultés affaiblies par l'alcool ou la drogue (sauf un patient sous traitement médical).
- (b) La conduite de la personne, ou son état, est ou a été connu comme abusif, offensant, menaçant, intimidant, violent ou autrement désordonné, et, de l'avis raisonnable d'un employé responsable du transporteur, il est possible que ce passager perturbe le confort physique ou la sécurité des autres passagers ou des employés du transporteur, ou y porte gravement atteinte, entrave l'exécution des tâches d'un membre d'équipage ou compromette autrement l'exploitation sécuritaire et adéquate du vol.
- (c) La conduite de la personne comporte un risque ou un danger pour elle-même ou pour d'autres passagers (y compris les enfants à naître, dans le cas de passagères enceintes), ou pour les biens.
- (d) La personne fait défaut de se conformer aux directives du transporteur et de ses employés, y compris celle de cesser toute conduite interdite.
- (e) La personne est inapte ou réticente à demeurer assise dans son siège attribué, avec la ceinture de sécurité bouclée.
- (f) La personne fume ou tente de fumer dans l'aéronef.
- (g) La personne continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou autre appareil électronique à bord de l'aéronef après avoir été avisée de cesser cette utilisation par un membre d'équipage.

- (h) La personne est vêtue de façon non convenable.
- (i) La personne a en sa possession un article interdit ou une arme, dissimulée ou non. Toutefois, le transporteur transportera des agents chargés de l'application de la loi ou des membres des forces armées conformes aux qualifications et aux conditions prescrites par la réglementation gouvernementale.
- (j) La personne a opposé une résistance ou il serait raisonnable de croire qu'elle pourrait opposer une résistance aux agents d'escorte.

2. Réaction du transporteur à une conduite interdite

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

- (a) Faire descendre le passager à quelque point que ce soit.
- (b) **Probation** : Le transporteur peut indiquer que le passager doit répondre à certaines conditions de probation, comme l'obligation de ne pas adopter de conduite interdite, pour pouvoir fournir un transport à ce passager. Ces conditions de probation peuvent être imposées pour quelque durée que ce soit, qui, de l'avis raisonnable du transporteur, est nécessaire pour assurer que le passager s'abstienne de façon continue du comportement interdit.
- (c) **Refus de transporter le passager** : La durée du refus de transport peut aller d'une interdiction ponctuelle à une interdiction pour une plus longue période, établie à la discrétion raisonnable du transporteur en fonction des circonstances. La durée du refus de transport correspondra à la nature de la conduite interdite, jusqu'à ce que le transporteur soit convaincu que le passager ne constitue plus une menace à la sécurité des autres passagers et de l'équipage ou de l'aéronef, ou au confort des autres passagers et de l'équipage, ou à l'exécution des tâches de l'équipage à bord de l'aéronef, ou à l'exploitation adéquate et sécuritaire du vol.
- (d) La conduite suivante entraîne automatiquement un refus de transport qui peut aller jusqu'à l'interdiction à vie :
 - (i) La personne continue d'entraver l'exécution des tâches d'un membre d'équipage malgré des avertissements verbaux donnés par l'équipage afin qu'elle mette fin à cette conduite.
 - (ii) La personne blesse ou menace de façon crédible de blesser un membre d'équipage ou un autre passager.
 - (iii) La personne adopte une conduite qui exige un atterrissage imprévu ou l'usage de moyens de contention, comme des attaches ou des menottes.

- (iv) La personne adopte de nouveau une conduite interdite après avoir reçu un avis de probation, comme il est mentionné en 2 ci-dessus.

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

(C) Recours du passager/limite de responsabilité

1. La responsabilité du transporteur dans les cas où il refuse de transporter un passager pour un vol particulier ou qu'il décide de faire descendre un passager en cours de route pour quelque raison que ce soit, précisée dans les paragraphes qui précèdent, se limite au remboursement de la partie inutilisée du billet du passager, comme le prévoit la règle 120(B), Remboursements involontaires.

Nonobstant le paragraphe qui précède, les passagers et leurs bagages conservent tous les autres droits qui peuvent leur être conférés par le présent tarif ou autrement, et tous autres droits légaux qui peuvent être conférés à des passagers internationaux en vertu des conventions internationales (p. ex., Convention de Varsovie, Convention de Montréal) et des traités connexes.

2. Une personne qui se voit refuser le transport pour un temps indéterminé, pouvant aller jusqu'à l'interdiction à vie, ou à qui un avis de probation a été signifié, peut présenter au transporteur, par écrit, les raisons pour lesquelles elle croit ne plus présenter 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 fournie dans l'avis de refus de transport ou l'avis de probation.
3. Le transporteur répondra au passager dans un délai raisonnable lui permettant d'évaluer la nécessité ou non de maintenir l'interdiction ou la période de probation.

Règle 110 : Billetterie

(A) Généralités

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

(B) Validité pour le transport

1. **Généralités** : Un billet validé est valable pour le transport de l'aéroport de départ à l'aéroport de destination par le trajet figurant sur le billet pour la période définie en 2. ci-dessous. Le passager sera accepté pour le transport à la date et sur les tronçons de vol pour lesquels une place a été réservée. Lorsqu'un billet est émis pour des tronçons de vol sans date (voir la règle 110(E) ci-dessous), une place sera réservée seulement lorsque le passager présentera une demande de réservation au transporteur. Le transporteur peut accepter une demande de réservation sous réserve des places disponibles; le lieu et la date d'émission sont alors indiqués sur le billet.
2. **Période de validité** : la période de validité est de 1 année à compter de la date du début du transport au point d'origine désigné sur le billet initial, ou, si aucune partie du billet n'est utilisée de 1 année à compter de la date d'émission du billet initial.

3. **Expiration de la validité** : Un billet expire à minuit du dernier jour de validité, à l'heure de l'endroit de son émission.

(C) Prolongation de la validité du billet

1. **Activités du transporteur** : Si un passager ne peut pas voyager durant la période de validité de son billet parce que le transporteur :

- (a) annule le vol à bord duquel le voyageur a une place confirmée;
- (b) ne respecte pas raisonnablement l'horaire d'un vol;
- (c) est incapable de fournir une place confirmée au préalable;

le transporteur, sans frais supplémentaires pour le passager, prolongera la validité du billet du passager jusqu'à ce que ce dernier puisse voyager sur le premier vol du transporteur comportant des places disponibles dans la classe de service couverte par le prix payé. La validité ne peut pas être prolongée plus de 30 jours.

2. **Manque de places** : Si un passager détenant un billet ne peut pas voyager durant la période de validité de son billet parce que le transporteur n'est pas en mesure de fournir une place, la validité du billet du passager sera prolongée jusqu'à ce que le passager puisse être accommodé à bord du premier vol du transporteur comportant des places disponibles dans la classe de service couverte par le prix payé.
3. **Raisons médicales** : Si le passager est incapable d'entreprendre un voyage pour des raisons médicales, le transporteur prolongera la période de validité du billet au-delà de la date initiale d'expiration de la validité, jusqu'à concurrence de 3 mois. Cette prolongation ne peut être accordée qu'une seule fois, et doit être demandée dans les 30 jours précédant la date initiale d'expiration de la validité du billet. Les raisons médicales doivent être énoncées par écrit par un médecin, qui indique explicitement que le passager n'est pas en mesure d'entreprendre son voyage avant l'expiration de son billet initial.

(D) Séquence des coupons

Les vols figurant sur le reçu d'itinéraire du passager et dans la base de données du transporteur doivent être pris dans la séquence depuis le lieu de départ figurant sur le billet du passager. Chaque coupon de vol sera accepté pour le transport à la date, et sur le vol pour lequel une place a été réservée.

(E) Billets ouverts

Si un billet ou un coupon de vol est émis sans place précise réservée sur un vol dans le système de réservations du transporteur, une place peut être réservée plus tard sous réserve des conditions de tarif du billet acheté et de la disponibilité de places sur le vol demandé.

(F) Non-transférabilité

Un billet n'est pas transférable.

Remarque : Le transporteur n'aura aucune responsabilité envers la personne nommée sur le billet si ce billet est présenté pour le transport ou pour un remboursement par une autre personne. Le transporteur refusera le transport à toute personne qui n'est pas celle nommée sur le billet.

Partie IV – Après le voyage

Règle 115 : Limites de responsabilité

S'applique au transport international en partance et à destination du Canada

(A) Lois et dispositions applicables

Responsabilité en cas de mort ou de blessures subies par un passager

1. Le transporteur sera tenu responsable en vertu de la Convention de Montréal, de dommages indemnisables en cas de mort ou de blessures subies par un passager, selon les modalités suivantes :
 - (a) Pour les dommages ne dépassant pas 113 100 droits de tirage spéciaux (DTS) par passager, le transporteur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité.
 - (b) Le transporteur n'est pas tenu responsable des dommages dans la mesure où ils dépassent 113 100 DTS par passager, s'il prouve :
 - (i) que le dommage n'est pas dû à la négligence ou à un autre acte ou une autre omission préjudiciable du transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires,
 - (ii) que ces dommages résultent uniquement de la négligence ou d'un autre acte ou d'une autre omission préjudiciable d'un tiers.
 - (c) Le transporteur se réserve le droit à toutes les autres défenses et limites à l'égard de telles réclamations disponibles en vertu de la Convention de Montréal, y compris, sans s'y limiter, la défense d'exonération de l'article 20 de la Convention de Montréal.
 - (d) Relativement à des tiers, le transporteur se réserve tous les droits de recours contre une autre personne quelconque, y compris, sans s'y limiter, les droits de contribution et d'indemnisation.
 - (e) Le transporteur convient que sous réserve des lois applicables, les dommages indemnisables en vertu de telles réclamations peuvent être établis selon les lois du pays de domicile ou de résidence permanente du passager.
2. En cas de blessure ou de décès, le transporteur versera une avance lorsqu'il établit qu'une telle avance est nécessaire pour répondre aux besoins financiers immédiats d'un passager et eu égard au préjudice subi, selon les modalités suivantes :
 - (a) À moins de différend sur l'identité de la personne à qui une avance sera versée, le transporteur paiera sans délai l'avance au passager, d'un montant

déterminé par le transporteur à son entière discrétion. En cas de décès d'un passager, le montant de l'avance sera d'au moins 16 000 DTS, versé à un représentant du plus proche parent du passager admissible à une telle avance, tel que l'aura établi le transporteur à son entière discrétion.

- (b) Le transporteur versera l'avance à titre d'avance à l'égard de la responsabilité du transporteur en vertu de la Convention de Montréal. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité. Le montant d'une avance sera soustrait du montant de tout jugement ou règlement relatif à toute demande d'indemnisation au nom du passager.
- (c) Le transporteur, en versant une avance, ne renonce à aucune forme de droit, de défense ou de limite prévue par la Convention de Montréal, à l'égard d'une quelconque réclamation, non plus que l'acceptation d'une avance ne représente une quelconque renonciation à une réclamation de la part de qui que ce soit.
- (d) Le transporteur, en versant une avance, conserve son droit de solliciter une contribution ou une indemnisation d'un tiers quelconque à l'égard d'un tel paiement, qui ne sera pas réputé constituer une contribution volontaire ou un paiement contractuel de la part du transporteur.
- (e) Le transporteur peut recouvrer une avance payée à une personne quelconque lorsqu'il est prouvé que le transporteur n'est pas responsable des dommages subis par le passager, lorsqu'il est prouvé que la personne n'était pas admissible au paiement, ou dans la mesure où il est prouvé que la personne ayant reçu l'avance a causé les dommages ou y a contribué.

Responsabilité à l'égard d'un retard subi par un passager

3. Le transporteur sera tenu responsable des dommages causés par un retard du transport aérien de passagers, selon les modalités suivantes :

- (a) Le transporteur ne sera pas tenu responsable s'il prouve que lui-même, ses préposés et ses mandataires ont pris toutes les mesures raisonnables requises pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de prendre de telles mesures.
- (b) Les installations et le personnel des aéroports, du contrôle de la circulation aérienne, de la sécurité, ainsi que d'autres personnes, qu'ils soient publics ou privés, qui ne sont ni sous le contrôle ni sous la direction du transporteur ne sont pas des agents de ce transporteur, et le transporteur n'est pas responsable dans la mesure où le retard est causé par ces types de personnel des installations.
- (c) Les dommages causés par le retard sont assujettis aux modalités, aux limites et aux défenses énoncées dans la Convention de Montréal, en plus

de toute limite ou défense reconnue par une cour qui a compétence sur une réclamation.

- (d) Le transporteur se réserve le droit à toutes les autres défenses et limites à l'égard de réclamations pour des dommages causés par un retard disponibles en vertu de la Convention de Montréal, y compris, sans s'y limiter, la défense d'exonération de l'article 20 de la Convention de Montréal. En vertu de la Convention de Montréal, la responsabilité du transporteur à l'égard de dommages causés par un retard se limite à 4 694 DTS par passager. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas aux cas décrits à l'article 22 (5) de la Convention de Montréal.

Responsabilité à l'égard des bagages enregistrés ou non qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard

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

- (a) Air Saint-Pierre (PJ) ne pourra être tenue responsable, en cas de bagages manquants, endommagés ou retardés, que pour ceux ayant été enregistrés jusqu'à Saint-Pierre et dans les cas suivants uniquement :
- (i) enregistrés aux comptoirs Air Saint-Pierre à St-John's (YYT), Halifax (YHZ), Montréal (YUL), Îles de la Madeleine (YGR) ;
 - (ii) enregistrés aux comptoirs ASL à Paris (CDG) –Terminal 3 – pour les vols directs Paris/St-Pierre ;
 - (iii) enregistrés aux comptoirs Air France (AF) (Paris et province) seulement pour les passagers voyageant avec un billet AF et/ou AF+PJ via Montréal avec FSP comme destination finale.
- (b) À l'exception des dispositions qui suivent, la responsabilité du transporteur à l'égard de bagages enregistrés ou non qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard s'établit à 1 131 DTS par passager en vertu de la Convention de Montréal. À moins de preuve à l'effet contraire de la part du passager :
- (i) tous les bagages enregistrés par un passager seront réputés être la propriété de ce passager;
 - (ii) un bagage particulier, enregistré ou non, ne sera pas réputé être la propriété de plus d'une personne;
 - (iii) les bagages non enregistrés, y compris les articles personnels, seront réputés être la propriété du passager qui est en possession des bagages au moment de l'embarquement.

- (c) Le transporteur n'offre pas au passager la possibilité de déclarer une valeur plus élevée pour les bagages enregistrés. Ce service doit être effectué avec une compagnie d'assurance proposant un tel service.
- (d) Pour les bagages non enregistrés, le transporteur est responsable dans la seule mesure où les dommages découlent d'une faute de sa part ou de la part de ses préposés ou mandataires.
- (e) Le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés à la seule condition que l'événement qui a causé la destruction, la perte ou l'avarie s'est produit à bord de l'aéronef ou pendant toute période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés. Toutefois, le Transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte du vice, de la qualité ou de l'état inhérent du bagage. De plus, au moment de l'enregistrement, une étiquette de responsabilité limitée sera apposée sur tous les bagages déjà endommagés et/ou fragiles et/ou périssables libérant ainsi le transporteur de toute responsabilité en cas de réclamation. Enfin, la responsabilité du transporteur à l'égard de bagages détruits, perdus, endommagés ou en retard est assujettie aux modalités, aux limites et aux défenses énoncées dans la Convention de Montréal, en plus de toute limite ou défense reconnue par une cour qui a compétence sur une réclamation.
- (f) Le transporteur se réserve le droit à toutes les autres défenses et limites à l'égard de telles réclamations disponibles en vertu de la Convention de Montréal, y compris, sans s'y limiter, la défense de l'article 19 de la Convention de Montréal, et la défense d'exonération de l'article 20 de la Convention de Montréal. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas aux situations décrites à l'article 22 (5) de la Convention de Montréal.

Aides à la mobilité

Remarque : Nonobstant la responsabilité normale du transporteur énoncée dans la présente règle, la limite de responsabilité ne s'appliquera pas aux réclamations portant sur des aides à la mobilité perdues, endommagées ou livrées en retard, lorsque ces articles ont été acceptés à titre de bagages enregistrés ou autrement. Si une aide à la mobilité est perdue ou endommagée, l'indemnisation sera fondée sur le coût de réparation ou la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité.

Animaux aidants

Si une faute ou une négligence du transporteur entraîne une blessure à un animal d'assistance ou son décès, le transporteur entreprendra de fournir, rapidement et à ses frais, des soins vétérinaires pour l'animal d'assistance ou son remplacement.

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

En vertu de la Convention de Montréal, un recours pour dommages doit être intenté dans un délai de 2 ans, et une plainte doit être présentée au transporteur dans un délai de 7 jours civils pour des dommages aux bagages, et dans un délai de 21 jours civils pour un retard de livraison des bagages. Pour les réclamations relatives aux bagages, le remboursement des dépenses sera fondé sur des preuves acceptables de réclamation.

(C) Avis

Le transporteur donnera à chaque passager dont le transport est assujéti à la Convention de Montréal l'avis suivant :

Avis aux passagers internationaux sur la responsabilité du transporteur

Les passagers dont le voyage compte une destination finale ou un arrêt dans un autre pays que celui de départ sont informés que les conventions connues sous les noms de Convention de Montréal ou Convention de Varsovie qui l'a précédée, incluant ses modifications, peuvent s'appliquer à l'ensemble du voyage, y compris toute partie de celui-ci effectuée dans un même pays. Pour ces passagers, la convention applicable, incluant les contrats spécifiques de transport liés à tout tarif applicable, régit et peut limiter la responsabilité du transporteur à l'égard de blessures subies par un passager ou de son décès, de bagages détruits, perdus ou endommagés, et de retards dans le transport des passagers et des bagages.

Pour les services fournis dans l'UE, le transporteur ajoutera l'avis suivant à celui qui précède :

Limites de responsabilité pour votre voyage sur un vol au moyen d'un billet émis par ce transporteur

1. Il n'y a pas de limites financières en cas de décès ou de blessures corporelles, et le transporteur peut payer une avance pour répondre aux besoins financiers immédiats de la personne ayant le droit de réclamer une indemnisation.
2. En ce qui concerne les bagages détruits, perdus, endommagés - (à l'exception des dommages aux bagages tels que rayures, bosses, éraflures, salissures, entailles, poignées, sangles, coutures, fermetures à glissière, roues ou serrures, ou résultant de défauts du fabricant, d'usure normale ou liées aux mauvaises conditions météorologiques. En outre, le transporteur ne sera pas tenu responsable des dommages, ou de la perte partielle, qui survient après la pose d'une étiquette « limited release » au moment de l'enregistrement. Enfin, le transporteur n'est pas responsable des objets volés ou manquants dans les bagages enregistrés) - ou retardés, 1 131 DTS par passager dans la plupart des cas. Le transporteur ne propose/offre pas au passager la possibilité de déclarer une valeur supérieure. Ce service doit

être effectué auprès d'une compagnie d'assurances proposant un tel service. Par conséquent, si la valeur de vos bagages dépasse la limite pertinente de responsabilité, vous devriez les assurer intégralement avant le voyage.

3. Pour les préjudices occasionnés par le retard de votre voyage, 4 694 DTS par passager dans la plupart des cas.

Si votre voyage comporte des transports sur d'autres transporteurs aériens, vous devriez communiquer avec eux pour vous renseigner sur leurs limites de responsabilité.

(D) Prépondérance de la loi

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

(E) Modification et dérogation

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

(F) Transport gratuit

Tous les passagers transportés gratuitement par le transporteur seront assujettis à l'ensemble des dispositions de la présente règle et de toutes les autres règles pertinentes du présent tarif.

(G) Exclusion de responsabilité à l'égard des Marchandises

S'il vous plait veuillez vous référer au Tarif CTA(A) No. 5 « TARIFF CONTAINING RULES, RATES AND CHARGES APPLICABLE TO TRANSPORTATION OF CARGO » consultable sur le site web du transporteur.

Règle 120 : Remboursements

(A) Généralités

1. Le passager doit présenter au transporteur ou à son mandataire autorisé un reçu/itinéraire, un numéro de dossier ou un numéro de réservation à titre de preuve satisfaisante que le passager détient des parties inutilisées d'un billet qui sont admissibles à un remboursement.
2. Le transporteur versera un remboursement à la personne qui a acheté le billet.
3. L'acceptation d'un remboursement par le passager libère le transporteur de toute autre responsabilité.
4. Dans toute situation où il convient d'effectuer un remboursement, le transporteur traitera les demandes en temps opportun et remboursera le prix selon la forme du paiement d'origine. Le transporteur traitera les demandes de remboursement dans un délai de 10 jours ouvrables pour les achats par carte de crédit, les opérations en espèces ou par chèque.

(B) Remboursements involontaires

1. Les remboursements involontaires ne sont assujettis à aucune des restrictions énoncées dans la règle pertinente du tarif.
2. Si aucune partie d'un billet n'a été utilisée, le montant du remboursement sera égal au tarif et aux frais payés.
3. Si une partie du billet a été utilisée, le montant remboursé à l'acheteur sera celui qui donnera le montant le plus généreux en utilisant l'une des méthodes suivantes:
 - (i) la différence entre le prix payé et le prix du transport utilisé ou à utiliser, ou
 - (ii) à condition que le point où le voyage s'est terminé se trouvait sur l'itinéraire du passager tel qu'il était indiqué sur le billet initial et que l'itinéraire n'ait pas changé, le remboursement correspondra à la différence entre le tarif aller s'appliquant au transport inutilisé depuis le point où le passager a terminé son voyage jusqu'à la destination ou au point d'escale suivant figurant au billet, ou au point où le transport doit être repris, moins le même taux d'escompte (s'il s'agit d'un voyage à tarif réduit) qui s'appliquait au tarif aller initial (y compris tous les frais). Si le passager voyageait avec un billet aller retour ou de voyage circulaire, le montant du remboursement se calculerait avec le taux d'escompte du tarif de ce billet; ou
 - (iii) si le point où le passager a terminé son voyage ne figurait pas à l'itinéraire énoncé sur le billet, le montant du remboursement se calculera à partir du

tarif pertinent le moins élevé de tout transporteur aérien offrant un service entre le point où le passager a terminé son voyage jusqu'à la destination ou au point d'escale suivant figurant au billet, ou au point où le transport doit être repris.

4. Le remboursement involontaire de billets doit s'effectuer dans la devise utilisée pour l'émission du billet et dans le pays où le billet a été acheté, dans la mesure du possible. Le passager peut cependant demander un remboursement en dollars canadiens ou dans la devise du pays où le remboursement involontaire est nécessaire, si un remboursement dans cette devise n'est pas interdit par la réglementation du contrôle des changes du gouvernement local.

(C) Remboursements volontaires

1. Les remboursements volontaires seront fondés sur le tarif en vigueur au moment de l'émission du billet, et le remboursement s'effectuera conformément à toute restriction prévue dans la règle du tarif applicable.
2. Les remboursements volontaires ne seront effectués que par le transporteur qui a émis le billet initial ou son mandataire autorisé.
3. Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le remboursement sera au plein montant du prix payé, moins les frais d'annulation ou de service.
4. Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le prix payé et le prix s'appliquant au voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, moins les frais d'annulation ou de service.
5. Le remboursement volontaire de billets doit s'effectuer dans la devise utilisée pour l'émission du billet et dans le pays où le billet a été acheté, dans la mesure du possible. Le passager peut cependant demander un remboursement en dollars canadiens ou dans la devise du pays où le remboursement volontaire est demandé, si un remboursement dans cette devise n'est pas interdit par la réglementation du contrôle des changes du gouvernement local.
6. Un billet non remboursable peut être échangé pour un billet futur jusqu'à 1 année après la date d'émission du billet, en autant que la réservation est annulée au plus tard à la première date de voyage sur le billet.

(D) Remboursement en cas de décès

Lorsqu'un transport est annulé en raison du décès du passager, d'un membre de la famille immédiate ou d'un compagnon de voyage, les modalités de remboursement sont les suivantes :

1. Un remboursement en cas de décès n'est assujéti à aucune des restrictions prévues par les règles du tarif applicable.

2. Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le montant du remboursement correspondra au prix et aux frais payés.
3. Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le prix payé et le prix s'appliquant au voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, sans frais d'annulation ou de service.
4. Un remboursement ne pourra être effectué que sur présentation des coupons inutilisés et du certificat de décès ou d'une copie de ce certificat en bonne et due forme produit par l'autorité compétente (la personne habilitée à délivrer un certificat de décès en vertu des lois du pays en cause) du pays où est survenu le décès.
5. En cas de décès du passager, le remboursement sera versé à sa succession.

(E) Refus de remboursement

1. Le transporteur peut refuser de rembourser le billet du passager si le billet est présenté pour remboursement après l'expiration de sa période de validité.