



Tarif intérieur

Règles générales

Applicables au transport de passagers et de bagages entre des points situés au Canada

Date de publication : 18 mars 2022

Table des matières

Partie I – Renseignements généraux sur le tarif	4
Explication des abréviations, des appels de note et des symboles.....	4
Règle 1 : Définitions.....	4
Règle 5: Application du tarif	15
Règle 7 : Protection des renseignements personnels.....	18
Partie II – Avant le départ.....	19
Règle 10 : Application des tarifs et des frais	19
Règle 15 : Taxes et frais	21
Règle 20 : Modes de paiement.....	22
Règle 25 : Monnaie de paiement.....	23
Règle 30 : Types de tarifs.....	24
Règle 35 : Limites de capacité	26
Règle 40 : Réservations.....	27
Règle 45 : Escales	43
Règle 54 : Acceptation interligne des bagages	44
Règle 55 : Acceptation des bagages	48
Partie III – À l’aéroport ou durant le voyage	58
Règle 60 : Acceptation des enfants pour un voyage.....	58
Règle 65 : Mineurs non accompagnés	61
Règle 71 : Transport de personnes handicapées ou atteintes d’une déficience	65
Règle 75 : Acceptation des animaux (chiens d’assistance et d’animaux de compagnie)	74
Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage, douanes et sécurité	81
Règle 85 : Services de correspondance terrestre	84
Règle 90 : Irrégularités d’horaire, retards, annulations et refus d’embarquement.....	85

Règle 95 : Indemnités en cas de retard, d'annulation de vol ou de refus d'embarquement.....	105
Règle 105 : Refus de transport.....	112
Règle 115 : Billets	121
Partie IV – Après le voyage.....	124
Règle 120 : Limitations de responsabilité.....	124
Règle 125 : Remboursements	133
ANNEXE A.....	136
Texte juridique : Politique de confidentialité.....	136

Partie I - Renseignements généraux sur le tarif

Explication des abréviations, des appels de note et des symboles

OTC désigne l'Office des transports du Canada

AITA désigne l'Association du Transport Aérien International

OACI désigne l'Organisation de l'aviation civile internationale

S. O. signifie Sans objet

Règle 1 : Définitions

« \$ » : Dollars canadiens.

« Loi » : Désigne la Loi sur les transports au Canada.

« Vol touché » : Vol concerné par une irrégularité d'horaire.

« Équipage » : L'équipage ainsi que les personnes qui, sous l'autorité du transporteur, exercent des fonctions pendant le vol dans la cabine passagers d'un aéronef du transporteur.

« Contrat de transport aérien » : En contexte de transport intérieur, désigne un contrat conclu entre le passager et le transporteur stipulant que ce dernier fournira au passager un vol ou des marchandises sous forme de réservation et confirmant l'itinéraire du transporteur.

« Transport alternatif » :

- a. Un autre vol (ou d'autres vols) fourni par les services du même transporteur ou d'un autre transporteur.
- b. Une forme de déplacement différente, incluant un déplacement par train, par autobus ou par bateau.

« RPPA » : *Règlement sur la protection des passagers aériens, SOR/2019-150.*

« Accompagnateur » : Une personne de soutien âgée de 18 ans ou plus, apte à fournir une assistance à une personne atteinte d'une déficience et nécessaire à cette fin, si, en raison de la nature de la déficience de la personne, celle-ci a besoin d'une assistance (après le départ et avant l'arrivée) pour prendre ses repas, prendre ses médicaments, utiliser les toilettes, se transférer vers et depuis un siège passager, s'orienter ou communiquer, ou d'une assistance physique en cas d'urgence, notamment en cas d'évacuation ou de décompression.

« Bagages » désigne tout bien :

- a. répondant aux critères de transport acceptables du transporteur;
- b. adéquatement emballé dans un contenant acceptable pour le transporteur;
- c. à moins d'indication contraire, qui inclut les bagages enregistrés et non enregistrés du passager.

« Étiquette d'identification de bagage » ou « étiquette de bagage » : Document produit par le transporteur ayant pour unique objectif l'identification d'un bagage enregistré et dont une partie est remise au passager à titre de reçu pour ses bagages enregistrés, et l'autre est fixée par le transporteur à un article précis de bagage enregistré du passager.

« Règles sur les bagages » : Conditions liées à l'acceptation des bagages, les services accessoires au transport des bagages, les franchises et tous les frais reliés. Par exemple, les règles sur les bagages pourraient traiter des sujets suivants :

- Les limites de poids et de dimensions des bagages enregistrés et non enregistrés des passagers, s'il y a lieu;
- Le nombre de bagages de passagers enregistrés et non enregistrés qui peuvent être transportés, et les frais applicables;
- Les frais de bagages excédentaires, en surpoids ou surdimensionnés;
- Les frais liés à l'enregistrement, la cueillette et la livraison des bagages enregistrés;
- L'acceptation et les frais liés aux articles spéciaux, p. ex., les planches de surf, les animaux, les bicyclettes;
- Les dispositions liées aux articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos;
- Les modalités qui modifieraient ou auraient un effet sur la franchise de bagages du passager (p. ex., statut de grand voyageur, enregistrement hâtif, franchises de bagages avec achat à l'avance au moyen d'une carte de crédit en particulier);
- D'autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers soumis à des franchises ou des frais particuliers liés aux bagages.

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

« Zone d'embarquement » : Le point où les coupons de vol du passager sont recueillis et conservés par le transporteur ou le point où le transporteur examine la carte d'embarquement du passager avant de lui permettre de monter à bord de l'aéronef. On peut aussi appeler ce lieu la porte d'embarquement.

« Carte d'embarquement » : Ce terme désigne un document imprimé ou électronique émis par le transporteur au passager et qui sert de preuve que le passager s'est enregistré pour son vol. Lorsqu'il indique une attribution de siège, il permet au passager de monter à bord d'un vol précis.

« Délai limite d'embarquement » : L'heure limite précisée par le transporteur à laquelle le passager doit être présent dans la zone d'embarquement désignée de son vol.

« Le transporteur » : signifie, selon le cas, WestJet, WestJet Encore Ltd., et (ou) WestJet Link.

« Responsabilité du transporteur à l'égard des passagers » : Responsabilité du transporteur à l'égard d'un passager ou d'une autre personne relativement à un passager et liée à l'opération, la propriété ou la possession d'un aéronef.

« Bagages enregistrés » : Bagage pris en charge par le transporteur et pour lequel il produit une étiquette d'identification de bagage.

« Délai limite d'enregistrement » : L'heure limite précisée par le transporteur à laquelle le passager doit avoir terminé la procédure d'enregistrement et obtenu une carte d'embarquement.

« Enfant » : Un passager de 12 ans ou moins.

« Partage de code » : Entente de commercialisation en vertu de laquelle deux transporteurs ou plus (le ou les transporteurs contractants) vendent des sièges en utilisant leur code de transporteur aérien pour un vol exploité par l'autre transporteur (le transporteur exploitant, ou réel).

« Centre d'appels » : Le centre d'appels qu'utilise le transporteur pour traiter les appels téléphoniques, les courriels et les messages issus des médias sociaux provenant du public.

« Situation attribuable au transporteur, mais nécessaire par enjeu de sécurité » : Lorsqu'on fait référence à des vols retardés, annulés ou déroutés ou un refus d'embarquement, signifie un facteur considéré comme étant attribuable au transporteur, mais qui est exigé par la loi afin de réduire les risques pour les passager, à l'exclusion d'une maintenance planifiée.

« Convention » : La convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international [signée à Varsovie le 12 octobre 1929](#) ou sa version modifiée par le protocole de La Haye de 1955, ou la [Convention de Montréal](#) signée à Montréal le 28 mai 1999, selon celle qui s'applique au transport en vertu des présentes.

« Billet complémentaire » : Un billet émis pour un passager conjointement à un ou plusieurs autres billets et qui constituent ensemble un seul contrat de transport.

« Refus d'embarquement » : Se produit lorsqu'un transporteur n'est pas en mesure de permettre à un passager d'occuper un siège à bord d'un vol parce que le nombre de sièges qui peuvent être occupés sur le vol est inférieur au nombre de passagers qui se sont enregistrés à temps, détiennent une réservation confirmée, ont les documents de voyage requis et se sont présentés à la porte d'embarquement à temps.

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

« Destination » : La dernière escale conformément au contrat de transport, comme indiqué sur le billet.

« Transport intérieur » : Transport aérien entre des points situés au Canada.

« Transporteur en aval » : Tout transporteur, autre que le transporteur de sélection, identifié comme fournissant le transport interligne au passager, en vertu du billet de ce dernier.

« Cas de force majeure » : Événement dont la ou les causes ne sont pas attribuables à une mauvaise conduite volontaire ou à une négligence du transporteur, y compris, mais non exclusivement limité à ce qui suit : i) tremblement de terre, inondation,

ouragan, explosion, incendie, tempête, mauvais temps ou autres conditions météorologiques ou désastres naturels qui rendent impossible le fonctionnement sécuritaire de l'aéronef, ou bien les actions ou directives de tierces parties telles que des mesures prises par un gouvernement, les contrôleurs aériens, les autorités aéroportuaires, agences de sécurité, les forces de l'ordre ou des agents des douanes et de l'immigration, une épidémie, autres cas fortuits ou ennemis publics, guerre ou instabilité politique, urgence nationale, sabotage, invasion, insurrection, émeute, grève, piquetage, boycottage, lock-out ou autres troubles civils et actes illégaux, avis aux aviateurs (comme défini au sous-paragraphe 101.01(1) du Règlement de l'aviation canadien, menace à la sécurité, problèmes liés au fonctionnement de l'aéroport, urgences médicales, interruption de travail au sein du transporteur ou d'un fournisseur de service essentiel, comme un aéroport ou un fournisseur de service en navigation; ii) problèmes ou interruptions des installations de vol, de l'assistance à la navigation aérienne ou d'autres services; iii) toute loi ou tout règlement, ainsi que toute proclamation, règle, ordonnance, déclaration, interruption, directive, exigence ou interférence de tout gouvernement ou de tout organisme ou représentant gouvernemental connexe ou d'une personne responsable de la sécurité aéroportuaire; iv) incapacité de se procurer du matériel, des accessoires, de l'équipement ou des pièces auprès des fournisseurs, défaillance mécanique ou défaut de fabrication de l'aéronef qui nuit à la sécurité des passagers et qui a été repéré par le fabricant de l'aéronef concerné ou par une autorité compétente, dommages, destruction ou perte d'usage d'un aéronef, collision avec un animal sauvage, confiscation, nationalisation, saisie, détention, vol ou détournement d'aéronef; v) toute autre cause ou circonstance similaire ou non, prévue ou imprévue, que le transporteur est incapable de surmonter en faisant preuve de diligence raisonnable et moyennant un coût raisonnable.

« Tarif » : Le tarif demandé à un passager pour un vol.

« Type de tarif » : Un des tarifs différenciés déterminant les biens et services achetés par le passager.

« Frais », « Tarif » ou « Supplément » : Le prix facturé au passager, distinct du tarif, pour des services de transport ou des services accessoires aux services de transport. Des frais et suppléments peuvent être perçus par le transporteur en son nom propre ou en exécution d'une obligation imposée par une tierce partie.

« Vol » : Transport aérien de passagers ou de marchandises du point de départ d'origine jusqu'au point d'atterrissage à destination, y compris toute escale.

« Équipage » : Un ou plusieurs membres de l'équipage désigné(s) comme pilote, copilote ou mécanicien de bord d'un aéronef pendant le temps de vol.

« Coupon de vol » : Partie du billet se trouvant sous forme électronique dans la base de données du transporteur ou sur papier quand un billet imprimé est émis à un passager. Il indique les points particuliers entre lesquels le passager a contracté pour le transport.

« Groupe » : Groupe de dix passagers ou plus voyageant ensemble à bord du même vol au départ d'un même point d'origine et vers une même destination.

« Tuteur » : Un adulte d'au moins 18 ans voyageant avec un autre passager de moins de 18 ans dont il est responsable d'assurer les soins et la sécurité.

« Bébé » : Un passager de moins de deux ans.

« Accord interligne » : Entente entre deux transporteurs ou plus afin de coordonner le transport de passagers et de leurs bagages entre le vol d'un transporteur et le vol d'un autre transporteur (jusqu'à l'escale suivante).

« Itinéraire interligne » : Tous les vols apparaissant sur un billet unique comportant plusieurs transporteurs aériens. Seul un voyage apparaissant sur un billet unique est soumis à l'approche de l'Office, à condition que le point d'origine ou la destination finale du billet soit au Canada.

« Remboursements involontaires » : Le remboursement d'un billet inutilisé ou d'une partie de ce billet à la demande du transporteur, pour des raisons indépendantes de la volonté du passager.

« Itinéraire ou reçu » : Un ou plusieurs documents de voyage remis par le transporteur ou son représentant au passager voyageant avec un billet. L'itinéraire ou le reçu contient le nom du passager, les renseignements concernant le vol et des avis pertinents pour le voyage. Le passager doit conserver ce document durant tout son voyage.

« Transporteur contractant » : Un transporteur qui vend des sièges en utilisant son code de transporteur aérien pour un vol exploité par un autre transporteur (le transporteur exploitant, ou réel).

« Mineur » : Un passager de moins de 18 ans.

« Aide à la mobilité » : Tout fauteuil roulant manuel ou électrique, scooter, chaise d'embarquement, marchette, canne, béquille, prothèse ou autre aide précisément conçue pour aider une personne handicapée à répondre à un besoin lié à la mobilité.

« Voyageur défaillant » : Un passager qui :

(a) ne s'est pas enregistré pour un vol avant le délai d'enregistrement;

(b) ne s'est pas présenté à la porte d'embarquement avant le délai d'embarquement;

(c) n'a pas demandé une modification de vol le jour même et qui n'y a pas été autorisé avant le départ du vol.

« Tarifs non publics » : Tarifs non offerts au grand public sur le site Web du transporteur ou par d'autres moyens de réservation.

« Origine » : Le point de départ du voyage, comme indiqué sur le billet.

« Surréservation ou survendu » : Le résultat de la vente d'un nombre de sièges supérieur au nombre de sièges d'un vol.

« Transporteur exploitant » ou « transporteur réel » : Transporteur qui exploite le vol.

« Transporteur(s) participant(s) » : Comprend le transporteur de sélection et les transporteurs en aval qui ont été identifiés comme fournissant un transport interligne au passager, en vertu du billet du passager.

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

« Personne » : Personne, entreprise, société, association, société en nom collectif ou autre personne morale, selon ce qu'exige ou permet le contexte.

« Renseignements personnels » : Des renseignements à propos d'une personne identifiable.

« Réservation » : Le dossier des dispositions prises par un passager pour un vol donné. La réservation précise la date et les heures du voyage, le numéro de vol et le type de tarif acheté par le passager.

« Trajet aller-retour » : Tout trajet dont la destination finale est le point d'origine, et qui est effectué selon le même itinéraire dans les deux sens.

« Itinéraire » : Détermine les points possibles d'un voyage pour un tarif précis.

« Transporteur de sélection » : Le transporteur dont le code d'identification est indiqué sur le premier segment de vol du billet du passager au début d'un itinéraire interligne émis sur un billet unique et dont le point d'origine ou la destination finale est au Canada.

« Autonome » : Une personne qui ne requiert pas de services relatifs à une déficience autres que les services normalement offerts par le transporteur, ou au-delà de ce que les règles ou la réglementation en vigueur exigent du transporteur.

« Chien d'assistance » : L'expression « chien d'assistance » désigne un chien qui a été entraîné individuellement par un organisme ou une personne qui se spécialise dans le dressage de chiens d'assistance pour effectuer des tâches pour une personne atteinte d'une déficience et ayant un besoin en lien avec cette déficience.

« Billet unique » : Un document permettant un voyage d'un point d'origine à la destination. Il peut comprendre des segments interlignes, à partage de code ou intralignes. Il peut aussi comprendre des combinaisons de bout en bout (c.-à-d. des tarifs distincts qui peuvent être achetés séparément, mais qui sont combinés pour donner un prix).

« Droits de tirage spéciaux (DTS) » : Une unité de compte du Fonds monétaire international.

« Escale » : Arrêt prévu par le passager au cours de son voyage, et convenu à l'avance par le transporteur, entre le point de départ et le point de destination. L'arrêt prévu doit avoir un but autre qu'un changement d'aéronef.

« Sommaire à la fin d'un achat en ligne » : Page du site Web d'un transporteur qui récapitule les détails de la transaction d'achat d'un billet après que le passager ait consenti à son achat auprès du transporteur et qu'il ait fourni une forme de paiement.

« Tarif » : Ce tarif, les modalités de transport applicables à la prestation d'un service aérien et d'autres services accessoires et connexes.

« Taxe » : Montant perçu par le transporteur auprès du passager, conformément à une obligation imposée par une autorité gouvernementale.

« Billet » : Document imprimé ou électronique émis par le transporteur ou en son nom et qui comprend les coupons de vol du passager. Le billet sert de preuve de paiement d'un tarif, des taxes, frais et suppléments, et constitue pour le passager la preuve de son contrat de transport. Lorsque le billet existe sous forme de document

électronique, le transporteur remet au passager, comme preuve d'achat, un itinéraire ou reçu.

« Banque de voyage » : Un compte de voyage auprès du transporteur contenant des crédits de voyage.

« Crédit de voyage » : Crédits fournis au passager par le transporteur et issus de changements à un billet non remboursable, d'annulations ou d'autres raisons liées au service. Les crédits de voyage sont non remboursables.

« Bagages non enregistrés » : Tout bagage (non enregistré) accompagnant le passager autre que les bagages enregistrés.

« Irrégularité d'horaire indépendante de la volonté du transporteur » : Retard, annulation ou déroutement de vol considéré comme étant indépendant de la volonté du transporteur, y compris, mais sans s'y limiter, un cas de force majeure.

« Remboursements volontaires » : Le remboursement d'un billet inutilisé ou partiellement utilisé pour des raisons autres que celles mentionnées dans la définition d'un remboursement involontaire.

« Bon » : Un crédit en argent remis sous forme imprimée ou électronique à un passager qui pourra être utilisé pour de prochains services de voyage ou l'obtention de services connexes, comme des repas, du transport terrestre et de l'hébergement.

« WestJet Link » : signifie que les vols sont exploités par Pacific Coastal Airlines.

« Chien d'utilité » : Un chien qui recherche des personnes ou des objets (chien de recherche et de sauvetage, chien de secours, chien d'avalanche ou chien de piste), qui exécute des tâches spécifiques pour les militaires ou la police (détection, dépistage, sentinelle) ou qui possède d'autres compétences hautement spécialisées.

Règle 5: Application du tarif

(A) Généralités

1. Ce tarif s'applique au transport des passagers et de leurs bagages, et à tous les services accessoires, commercialisés (portant un numéro de vol de WestJet) par WestJet et exploités par WestJet, WestJet Encore Ltd. ou WestJet Link.
2. Avec l'approbation de l'OTC, le transporteur peut conclure des accords de partage de code avec d'autres transporteurs en vertu desquels il commercialisera, comme s'ils étaient siens, les vols exploités par ces autres transporteurs. Dans ce cas, ce tarif est applicable au transport de passagers et de leurs bagages sur tous les vols exploités par les autres transporteurs, mais qui sont annoncés et vendus comme étant ceux du transporteur.
3. Aucun passager ni aucune marchandise ne sera transporté par le transporteur sans qu'un contrat de transport aérien soit signé par le passager et le transporteur.
4. Le contenu de ce tarif fera partie de tout contrat de transport aérien entre le transporteur et un passager (incluant les modalités relatives aux marchandises du passager). S'il y a conflit entre ce tarif et ce contrat, ce tarif prévaudra.
5. Seuls les cadres et administrateurs du transporteur détiennent l'autorité compétente pour modifier ou résilier une disposition de ce tarif.
6. Les règles, règlements et conditions de transport du transporteur inclus au présent tarif peuvent être modifiés sans préavis.
7. Quand le transporteur produit un billet, une étiquette de bagage ou prend des dispositions de transport pour les services d'un autre transporteur (que ce transport fasse ou ne fasse pas partie d'une liaison directe), il agit seulement comme représentant de cet autre transporteur, et le tarif de ce dernier sera en vigueur. Le transporteur n'assumera aucune responsabilité pour les gestes ou les omissions de cet autre transporteur.
8. Tout montant en dollars indiqué aux présentes ne comprend pas les taxes en vigueur. Les taxes en vigueur seront ajoutées au montant en fonction de votre province ou pays.

(B) Transport gratuit et tarifs non publics

En vertu des dispositions de la Convention et du RPPA, le transporteur se réserve le droit d'exclure l'application de l'ensemble ou d'une partie de ce tarif en ce qui a trait au transport gratuit et aux tarifs non publics. Les indemnités accordées en vertu du RPPA (y compris, mais sans s'y limiter, aux droits à une indemnité énoncés à la règle 95) ne s'appliquent pas au transport gratuit ni aux tarifs non publics.

(C) Recours du passager

Tout dédommagement offert aux passagers se trouve dans ce tarif ou est stipulé dans la réglementation gouvernementale en vigueur.

En cas de différend avec le transporteur, les passagers devraient d'abord tenter de résoudre le problème en cause directement auprès du transporteur. Si le passager a tenté de résoudre une plainte en s'adressant au transporteur et qu'il n'a pas obtenu satisfaction, il peut porter la question à l'attention de l'Office des transports du Canada ou des tribunaux compétents, au choix du passager.

(D) Exigences et recours du transporteur

Nonobstant toute indication contraire contenue aux présentes, le transporteur se réserve le droit en tout temps de refuser l'embarquement ou le transport de toute personne ou bien, ou de l'obliger à descendre de l'aéronef si, de l'avis raisonnable du transporteur, une telle mesure est jugée nécessaire ou souhaitable pour des raisons de santé, de bien-être ou de sécurité affectant cette personne ou les passagers, les employés ou représentants du transporteur, l'équipage, l'aéronef ou le fonctionnement sécuritaire de l'aéronef, ou est autrement nécessaire ou souhaitable dans le but de prévenir toute infraction à une loi, un règlement ou une ordonnance en vigueur émanant d'une autorité gouvernementale des territoires que l'aéronef pourrait survoler, d'où il pourrait décoller, et où il pourrait atterrir.

Le transporteur pourrait, en faisant preuve de discernement raisonnable, appliquer les sanctions décrites dans le tarif, notamment en imposant à un passager des conditions de voyage ou une interdiction temporaire, indéterminée ou permanente de voyager.

(E) Contrat de transport aérien

Aucun passager ne sera autorisé à monter à bord d'un aéronef du transporteur sans présenter une carte d'embarquement valable émise en vertu d'un contrat de transport aérien qui, sous réserve des dispositions énoncées dans le présent tarif, donne au passager le droit d'être transporté uniquement entre le point d'origine et la destination qui y sont précisés et, à cet égard :

1. les réservations dont le tarif a été payé et pour lesquelles un itinéraire a été produit auront pour effet de lier le passager et le transporteur, mais ne suffiront pas à autoriser l'embarquement ou le transport tant que le passager n'aura pas obtenu une carte d'embarquement indiquant son siège;
2. les réservations, itinéraires et cartes d'embarquement sont non transférables;
3. une carte d'embarquement sera valable uniquement pour le vol pour lequel elle a été émise;
4. l'affectation des sièges n'est pas garantie et peut être modifiée sans préavis.

Règle 7 : Protection des renseignements personnels

Le transporteur intègre à ce tarif sa Politique de confidentialité ci-jointe comme Annexe "A".

Partie II - Avant le départ

Règle 10 : Application des tarifs et des frais

(A) Généralités

Les tarifs en vigueur sont ceux publiés par le transporteur ou en son nom.

Les tarifs et les frais s'appliqueront uniquement au transport aérien entre les points indiqués sur le billet. Les services de correspondance terrestre seront organisés par le passager à ses frais et ne sont pas soumis aux modalités de ce tarif.

(B) Tarifs en vigueur

1. Sous réserve des exigences gouvernementales et de ce tarif :

a. Le tarif applicable est le tarif en vigueur à la date d'émission du billet.

Si une augmentation du tarif ou des frais se produit, aucun montant supplémentaire ne sera exigé, pourvu que les conditions suivantes soient satisfaites :

- i. Le billet a été émis avec confirmation de réservation aux tarifs et frais en vigueur à la date d'émission du billet pour la date de début du voyage;
- ii. Les réservations de billets confirmées ne sont pas modifiées à la demande du passager. Si le passager demande une modification à la réservation de billets, il devra payer la différence tarifaire et sera soumis à des conditions plus restrictives imposées en raison de la modification.

Une fois le billet émis, si le tarif, les frais ou les taxes applicables au transport couvert par le billet diminuent, aucun remboursement complet ou partiel du tarif initial ne sera permis.

(C) Itinéraire

1. À moins d'indication contraire dans le tarif du transporteur, les tarifs s'appliquent uniquement à l'itinéraire qui leur est associé. Si plus d'un itinéraire est associé à un tarif, le passager pourra préciser l'itinéraire qu'il préfère avant l'émission du billet. Si aucun itinéraire n'est précisé, le transporteur pourra le choisir.

Règle 15 : Taxes et frais

(A) Généralités

1. Les taxes et les frais imposés par le gouvernement ou une autre autorité, ou par l'exploitant d'un aéroport, pour le passager ou son utilisation des services ou des installations, seront en sus des tarifs et frais publiés et assumés par le passager.
2. Les taxes imposées par une autorité gouvernementale doivent être perçues par le transporteur. Les frais imposés par les aéroports ou d'autres tierces parties doivent être perçus par le transporteur et s'ajoutent au tarif.
3. Au moment de l'achat du billet, le passager sera informé par le transporteur des taxes et des frais apparaissant sur le billet.
4. Les taxes et les frais seront indiqués séparément sur le billet.
5. Les conditions en vertu desquelles les taxes et les frais sont imposés, perçus ou remboursés sont déterminées par l'autorité taxatrice, l'aéroport ou la tierce partie (canadienne ou étrangère) et seront respectées dans tous les cas. Par conséquent, le transporteur percevra des montants nouveaux ou plus élevés, ou remboursera la totalité ou une portion des taxes ou des frais payés en fonction des conditions imposées par l'autorité taxatrice.

Règle 20 : Modes de paiement

(A) Généralités

Les taux et les taxes mentionnés dans ce tarif sont exprimés en monnaie légale canadienne. Selon le lieu où s'effectue le paiement, il est possible qu'on effectue une conversion en dollars canadiens ou en devise locale.

Voici les modes de paiement qu'accepte le transporteur pour le paiement de billets et de services :

1. Espèces en monnaie acceptable pour le transporteur
2. Les cartes de crédit suivantes : WestJet MasterCard® RBC, American Express®, les cartes Discover® et Diners Club International®, MasterCard®, VISA®
3. Cartes de débit VISA
4. Crédits de voyage et dollars WestJet

Les réservations de groupes peuvent aussi être payées par chèque ou virement électronique.

Les achats effectués à bord de l'aéronef du transporteur pourront être payés à l'aide d'une des cartes de crédit indiquées au deuxième point ci-dessus.

Règle 25 : Monnaie de paiement

(A) Généralités

1. Tous les tarifs et les frais pour le transport intérieur sont indiqués en dollars canadiens.

Règle 30 : Types de tarifs

(A) Affaires (flexible) et Affaires (le plus bas)

1. Les tarifs Affaires (flexible) et Affaires (tarif plus bas) (collectivement, un « tarif Affaires ») permettent l'achat d'un siège en classe Affaires dans un appareil Boeing 787 Dreamliner, désigné par le transporteur sous le nom de cabine Affaires.
2. Les passagers qui ont payé le tarif Affaires recevront les services Affaires. Les services associés au tarif Affaires ne sont pas offerts aux passagers qui occupent un siège dans la cabine Affaires mais qui n'ont pas payé le tarif Affaires.

(B) Privilège (flexible) et Privilège (tarif plus bas)

1. Les tarifs Privilège (flexible) et Privilège (tarif plus bas) (collectivement, un « tarif Privilège ») sont réservés à l'achat d'un siège dans la section Privilège de l'aéronef désignée par le transporteur sous le nom de cabine Privilège.
2. Les passagers qui ont payé le tarif Privilège recevront les services Privilège. Les services associés au tarif Privilège ne sont pas offerts aux passagers qui occupent un siège Privilège, mais qui n'ont pas payé le tarif Privilège.

(C) Écono (flexible) et Écono (tarif plus bas)

1. Les tarifs Écono (flexible) et Écono (tarif plus bas) (collectivement, un « tarif Écono ») permettent l'achat d'un siège dans n'importe quelle section de l'aéronef non désignée comme cabine Privilège ou Affaires.
2. Les passagers qui achètent un voyage et paient le tarif Écono recevront les services Écono.

(D) Base

1. Les tarifs Base permettent l'achat d'un siège dans n'importe quelle section de l'aéronef non désignée comme cabine Privilège ou Affaires.

2. Les passagers qui achètent un voyage sous le tarif Base recevront les services Base.

Consultez le tableau ci-dessous pour voir une liste des services Affaires (flexible) et Affaires (tarif plus bas), Privilège (flexible) et Privilège (tarif plus bas), Écono (flexible) et Écono (tarif plus bas) et Base.

Non offert : service non offert, Inclus : service offert

	Base	Écono	ÉconoFlex	Privilège	Privilège Flex	Affaires	Affaires Flex
Présélection ¹ de siège selection ¹	De 10 à 200 \$ CA	5 \$ à 200\$ CA	0\$ à 200\$ CA	incl.	incl.	incl.	incl.
Siège Privilège/ Affaires	s.o.	s.o.	s.o.	incl.	incl.	incl.	incl.
Contrôle de sécurité prioritaire (aux aéroports participants)	s.o.	s.o.	s.o.	incl.	incl.	incl.	incl.
Embarquement prioritaire	s.o.	s.o.	s.o.	incl.	incl.	incl.	incl.
Plus d'espace pour les jambes	s.o.	s.o.	s.o.	incl.	incl.	incl.	incl.
Espace additionnel	s.o.	s.o.	s.o.	incl.	incl.	incl.	incl.
Nourriture et boissons de choix	s.o.	s.o.	s.o.	incl.	incl.	incl.	incl.

Règle 35 : Limites de capacité

(A) Généralités

1. Une réservation pour une place sur un vol donné est valable seulement quand la disponibilité et l'attribution de cette place sont confirmées par le transporteur, le passager a payé le tarif qui convient, et un billet et un contrat de transport ont été produits pour cette place.
2. Pour tout vol, le transporteur peut limiter le nombre de passagers transportés à un tarif donné. Un vol n'offrira pas nécessairement tous les types de tarifs. Le nombre de sièges que le transporteur offrira sur un vol donné sera déterminé par son bon jugement concernant le nombre total de passagers prévus pour chaque vol.

Règle 40 : Réservations

Remarque : En cas de partage de code, les règles qui s'appliquent au transport d'un passager et de ses bagages sont celles du transporteur indiqué sur le billet du passager, et non celles du transporteur exploitant le vol.

Lorsque des tarifs sont combinés, la classe de service la plus restrictive détermine les règles tarifaires en vigueur.

(A) Généralités

1. Une réservation pour une place sur un vol donné est valable quand la disponibilité et l'attribution de la place sont entrées dans le système de réservation du transporteur et un code ou un numéro de confirmation établissant l'authenticité de la réservation est obtenu.
2. Le transporteur émettra seulement un billet s'il existe une réservation valable. Sous réserve de paiement ou d'une autre entente satisfaisante et le respect par le passager des délais limites d'enregistrement stipulés au paragraphe (F) ci-dessous, un billet sera remis au passager par le transporteur ou son représentant indiquant que le passager détient une place confirmée sur le ou les vols indiqués sur le billet.
3. Transport de mineurs
 - Bébés – Un bébé qui n'occupe pas un siège et qui est accompagné d'un passager d'au moins 12 ans (bébé voyageant dans les bras) ne sera pas soumis à un tarif; toutefois, il faudra payer pour lui les frais de tierces parties et les taxes par passager, comme les frais d'améliorations aéroportuaires. Pour voyager, les documents appropriés et une preuve d'âge sont requis.
 - Enfant accompagné – Les enfants sont autorisés à voyager s'ils sont accompagnés par un passager d'au moins 12 ans sur le même vol.
 - Mineurs non accompagnés – voir la Règle 65.

1. Réservations de groupes

- Pour être admissibles à un tarif de groupe, dix passagers ou plus doivent voyager ensemble à bord d'un vol vers la même destination.
- Le transporteur exigera le versement d'un acompte de 100 \$ CA par personne au moment de la réservation. L'acompte n'est pas applicable au paiement final et une fois le paiement final reçu, l'acompte sera remboursé selon le mode de paiement initial.
- Un paiement intégral est requis 30 jours avant le départ pour toute réservation de groupe.
- Tout changement de nom apporté dans les 24 heures précédant le départ entraînera des frais de modification de 100 \$ CA par nom modifié.
- Des frais d'annulation de 100 \$ CA seront facturés lors de toute annulation effectuée dans les 30 jours précédant le départ. Les fonds restants seront versés sous forme de crédit non remboursable.
- Une annulation de 20 % du groupe peut être effectuée sans perte d'acompte jusqu'à la date d'échéance du paiement final.
- Nonobstant ce qui précède, le transporteur se réserve le droit de rembourser ou de créditer, en tout ou en partie, le montant d'un acompte déposé par ou pour tout passager.

2. Tarif tuteur

Politique et procédures relativement au tarif tuteur

Le transporteur offre un programme de tarif tuteur réduit permettant à un passager d'accompagner un enfant jusqu'à sa destination et de revenir le chercher à une date ultérieure. Les modalités et conditions précises applicables au tarif tuteur réduit sont énoncées ci-après.

- Un tuteur a droit à un tarif réduit dans le cadre de ce programme, à condition qu'il soit âgé d'au moins 18 ans. Le ou les enfants à accompagner peuvent être de tout âge.

- Ce programme n'est pas offert dans le cadre de vols à codes partagés.
- Toutes les réservations sont effectuées sous réserve de la disponibilité des sièges.
- Tout tuteur accompagnateur doit être désigné au moment de la réservation et assumera l'entière responsabilité du transport de tout enfant concerné.
- Le tarif applicable aux enfants voyageant dans le cadre du programme de tarif tuteur sera fondé sur les prix en vigueur au moment de la réservation.
- Le tuteur recevra une réduction de 50 % sur le tarif le plus bas en vigueur au moment de la réservation.
- Le tarif tuteur est valide uniquement pour une personne accompagnant au moins un enfant concerné.
- Le tuteur peut accompagner plusieurs enfants.
- Il est possible de désigner deux personnes différentes en tant que tuteurs affectés au voyage – l'une pour le vol de l'aller et l'autre pour le vol de retour.
- L'heure de départ prévue du vol de retour doit se situer dans les 24 heures suivant le vol initial (en fonction de l'heure de la ville de départ d'origine). Si le prochain vol disponible n'entre pas dans cette période de restriction de 24 heures, le tarif tuteur ne sera pas accordé – sans aucune exception.
- Lors d'une réservation effectuée au tarif tuteur, un code de réservation distinct de celui de tout enfant concerné est accordé au tuteur.
- Les réservations effectuées au tarif tuteur peuvent uniquement être effectuées ou modifiées par l'entremise du centre d'appels du transporteur.
- Une fois que le segment de départ de tout vol concerné a été effectué, toute annulation de vols additionnels figurant sur la réservation du tuteur entraînera une perte intégrale du tarif, des frais, des taxes et des suppléments applicables restants. Aucune indemnité ne sera alors émise sous quelque forme que ce soit.

(B) Affectation des sièges

Le transporteur ne garantit pas l'affectation d'une place particulière dans l'aéronef.

1. Présélection de sièges

Le transporteur offre à chacun des passagers la possibilité, moyennant des frais supplémentaires, de présélectionner un siège précis au moment de la réservation

ou jusqu'à 24 heures avant le départ prévu de leur vol, pourvu que les conditions suivantes soient satisfaites :

- a. La disponibilité des sièges est établie en fonction du type d'appareil affecté au vol choisi et de la catégorie du tarif acheté;
- b. L'option de présélection des sièges peut ne pas être offerte sur certains vols, en raison de certaines exigences opérationnelles;
- c. Certains sièges peuvent ne pas être disponibles en raison d'exigences opérationnelles;
- d. La présélection de sièges pourrait ne pas être offerte pour certains modes de réservation;
- e. Les passagers qui ont une déficience et requièrent un siège particulier peuvent demander un siège en communiquant avec le centre d'appels du transporteur;
- f. La présélection des sièges n'est pas garantie et pourrait être soumise à des changements en raison d'exigences opérationnelles.
- g. Le tarif acheté n'est pas de classe Base Écono (le plus bas).

2. Frais de service

- a. Les frais de présélection des sièges sont calculés par segment (c.-à-d. comme indiqué par un changement de numéro de vol) à l'aller comme au retour, de l'origine à la destination.
- b. Lorsque des sièges sont présélectionnés pour des vols multisegments ou aller-retour, des frais s'appliquent à chaque segment de vol.
- c. Le calcul des frais est fondé sur le kilométrage approximatif de chaque segment.
- d. Des frais différents s'appliquent aux sièges réguliers, prioritaires, de la rangée de secours et aux sièges au tarif Privilège et au tarif Affaires.
- e. Les frais de présélection des sièges sont remboursables, selon le même mode de paiement initial, jusqu'à 24 heures avant le départ prévu du vol. Dans le cas de l'annulation d'un itinéraire entier effectuée plus de deux heures avant l'heure de départ initiale prévue, les frais de sélection de sièges seront inclus dans

le montant de l'annulation. Les taxes en vigueur sont ajoutées aux frais de présélection de sièges.

- f. Les passagers qui ont acheté un tarif Écono ou ÉconoFlex peuvent sélectionner un siège de catégorie Privilège ou Affaires au moment de l'enregistrement seulement. Passer à un siège de catégorie Privilège ou Affaires au cours de cette période de 24 heures entraînera la perte des frais de sélection de sièges déjà payés. Les passagers peuvent acheter un siège Privilège ou Affaires pour 20 \$ à 500 \$ (selon la durée du vol), selon la disponibilité. Les sièges Privilège offrant plus d'espace pour les jambes ne sont pas disponibles sur les vols exploités par Westjet Encore Ltd. et Westjet Link.
- g. Les passagers qui réservent un billet au tarif de base ou Écono (le plus bas) seront automatiquement affectés au moment de l'enregistrement. Les passagers ayant réservé un tarif Écono (tarif plus bas) et souhaitant changer de siège auront le choix de payer des frais pour choisir leur siège en fonction de la disponibilité.

Base	10 \$ à 200 \$ au moment de l'enregistrement
Écono	5 \$ à 200 \$
ÉconoFlex	Un siège standard est inclus Un siège prioritaire ou un siège dans la rangée de secours est de 10 \$ à 200 \$
Privilège	0 \$
PrivilègeFlex	0 \$
Affaires	0 \$
AffairesFlex	0 \$

Réservations de groupes 5 \$ à 200 \$

Les sièges désignés dans la nouvelle section prioritaire peuvent avoir plus d'espace pour les jambes, ou sinon sont situés au-devant de l'aile mais derrière les rangées désignées Privilège. Sinon, une rangée peut être considérée comme prioritaire si elle située au-devant de l'aile, ce qui permet aux passagers de descendre plus rapidement à l'arrivée.

Les sièges de classe Privilège sont dans les trois ou quatre premières rangées des appareils Boeing de WestJet, sauf à bord du Boeing 787 Dreamliner, dans lequel les sièges Privilège se situent derrière la classe Affaires. La cabine Privilège des appareils Boeing 767 est équipée de sièges plus larges. Les sièges des appareils Q400 n'offrent pas plus d'espace pour les jambes. En optant pour un siège Privilège à l'enregistrement, le bagage enregistré, les changements et annulations sans frais et le contrôle de sécurité prioritaire ne sont pas inclus. Le prix varie en fonction de la durée et l'heure du vol.

3. Modification ou annulation d'une place présélectionnée

Cette section porte uniquement sur les modifications ou annulations apportées à une réservation comportant des frais de présélection de sièges.

- a. La modification d'un siège présélectionné dans le cadre d'une réservation n'entraînera aucuns frais additionnels.
- b. L'ajout d'un siège présélectionné dans le cadre d'une réservation n'entraînera aucuns frais additionnels de modification.
- c. Le transporteur se réserve le droit d'annuler ou de modifier le ou les sièges sélectionnés et pour lesquels des frais ont été payés, sur n'importe quel(s) segment(s) de vol, à tout moment et pour toute raison, sans fournir de préavis aux passagers concernés.

4. Affectation de sièges à des mineurs[¥]

Le transporteur s'efforcera du mieux qu'il peut de veiller à ce que les enfants soient assis à côté du parent ou tuteur qui les accompagne. Le transporteur offrira aux passagers la possibilité d'acheter à l'avance une sélection de sièges jusqu'à 24 heures avant l'heure du départ, mais rien ne les y oblige.

5. Règles spéciales pour l'attribution de sièges à des enfants et à des mineurs de moins de 14 ans.

- a. Afin de faciliter l'attribution d'un siège à un enfant ou à un mineur âgé de moins de 14 ans à proximité d'un parent ou d'un tuteur, le transporteur attribuera à l'enfant ou au mineur, s'il y a lieu, un siège à proximité de son parent ou tuteur avant l'enregistrement, sans frais supplémentaires.
- b. Si le siège attribué au passager est situé dans une section où la classe de service est inférieure à celle indiquée sur son billet, le transporteur remboursera la différence de prix entre les classes de service. Cependant, si le passager choisit une classe de service supérieure à celle indiquée sur son billet, le transporteur demandera au passager de payer un montant supplémentaire équivalant à la différence de prix entre les classes de service.
- c. Si le transporteur n'est pas en mesure d'attribuer des sièges avant l'enregistrement, il informera les passagers avant l'enregistrement qu'il facilitera l'attribution de sièges au moment de l'enregistrement ou à la porte d'embarquement, et il prendra des mesures raisonnables à cette fin.
- d. Si le transporteur n'est pas en mesure d'attribuer des sièges au moment de l'enregistrement, il demandera à des volontaires de changer de siège au moment de l'embarquement. En l'absence de volontaires, le transporteur tentera une autre fois de trouver des volontaires prêts à changer de siège avant le décollage.
- e. Pour un enfant de 4 ans ou moins, le transporteur facilitera l'attribution d'un siège directement à côté de son parent ou de son tuteur.
- f. Pour un enfant de 5 à 11 ans, le transporteur facilitera l'attribution d'un siège qui n'est pas éloigné du parent ou du tuteur de plus d'un siège.
- g. Pour un mineur de 12 ou 13 ans, le transporteur facilitera l'attribution d'un siège qui n'est pas éloigné de plus d'une rangée du siège du parent ou du tuteur.

(C) Modifications et annulations de réservations

Un passager peut modifier ou annuler une réservation jusqu'à deux (2) heures avant l'heure de départ prévue du vol.

1. Les modifications et annulations entraînent des frais, comme indiqué dans le tableau suivant.

(A) Modifications

À l'exception des modifications apportées dans les 24 heures suivant la réservation, les passagers apportant des modifications :

(i) pour un produit ou un vol dont le tarif est plus élevé seront tenus de payer des frais de modification et la différence applicable en matière de tarif, de frais et de taxes.

(ii) pour un produit ou un vol au tarif inférieur, verront les frais de modification s'appliquer et tout solde restant sera remboursé sous forme de crédit de voyage, à l'exception du tarif PrivilègeFlex et du tarif AffairesFlex, où le solde peut-être remboursé selon le mode de paiement initial.

(iii) à un tarif Base perdront le montant payé. Les changements ne sont pas autorisés.

a. Changements de nom

Les tarifs Base ne sont pas remboursables. Aucune modification n'est permise.

Tout montant inutilisé du billet ne sera pas offert sous forme de crédit de voyage.

Écono	100 \$
ÉconoFlex	100 \$
Privilège	100 \$

PrivilègeFlex	0 \$
Affaires	100 \$
AffairesFlex	0 \$

b. Modifications d'une réservation dans un délai de 24 heures (à l'exception des vols dont le départ est prévu dans les 24 heures)

Base	0 \$
Écono	0 \$
ÉconoFlex	0 \$
Privilège	0 \$
PrivilègeFlex	0 \$
Affaires	0 \$
AffairesFlex	0 \$

c. Modification d'un voyage dont le départ aura lieu dans plus de 60 jours

Les tarifs Base ne sont pas remboursables. Aucune modification n'est permise.

Tout montant inutilisé du billet ne sera pas offert sous forme de crédit de voyage.

Écono	50 \$
ÉconoFlex	0 \$
Privilège	50 \$
PrivilègeFlex	0 \$
Affaires	100 \$
AffairesFlex	0 \$

d. Modification d'un voyage dont le départ a lieu dans moins de 60 jours et d'un vol dont le départ a lieu dans les 24 heures suivant la réservation

Les tarifs Base ne sont pas remboursables. Aucune modification n'est permise.

Tout montant inutilisé du billet ne sera pas offert sous forme de crédit de voyage.

Écono	100 \$
ÉconoFlex	0 \$
Privilège	100 \$
PrivilègeFlex	0 \$
Affaires	100 \$
AffairesFlex	0 \$

(B) Annulations

Lorsqu'un billet est annulé dans les 24 heures suivant l'achat et que le départ du vol a lieu plus de 24 heures après l'achat, il est possible d'obtenir un remboursement complet, y compris les taxes et les frais remboursables, sans pénalité. Dans le cas d'une annulation plus de 24 heures après l'achat d'un billet non remboursable, le transporteur ne rembourse ni les taxes, ni les frais, ni les suppléments perçus, sauf s'il y a eu disposition contraire de la loi et sauf si les taxes ont été perçues par erreur.

a. Annulation dans les 24 heures après la réservation (à l'exception des vols dont le départ est prévu dans les 24 heures)

Base	0 \$
Écono	0 \$
ÉconoFlex	0 \$
Privilège	0 \$
PrivilègeFlex	0 \$
Affaires	0 \$
AffairesFlex	0 \$

b. Annulation d'un voyage dont le départ aura lieu dans plus de 60 jours

Les tarifs Base ne sont pas remboursables. Aucune modification n'est permise.

Tout montant inutilisé du billet ne sera pas offert sous forme de crédit de voyage.

Écono	50 \$
ÉconoFlex	0 \$
Privilège	50 \$
PrivilègeFlex	0 \$
Affaires	100 \$
AffairesFlex	0 \$

c. Modification d'un voyage dont le départ a lieu dans moins de 60 jours et d'un vol dont le départ a lieu dans les 24 heures suivant la réservation

Les tarifs Base ne sont pas remboursables. Aucune modification n'est permise.

Tout montant inutilisé du billet ne sera pas offert sous forme de crédit de voyage.

Écono	100 \$
ÉconoFlex	0 \$
Privilège	100 \$
PrivilègeFlex	0 \$
Affaires	100 \$
AffairesFlex	0 \$

Les crédits de voyage incluront tous les montants liés au tarif payé par le passager, y compris les frais, suppléments et taxes remboursables. Le crédit de voyage sera valable un an à compter de la date de sa création.

2. Le transporteur annulera les réservations d'un passager :
 - pour respecter la réglementation gouvernementale; ou,
 - en raison d'un cas de force majeure;
 - si le passager n'a pas satisfait aux exigences d'enregistrement.

3. Les passagers qui modifient une réservation :
 - a. pour un produit ou un vol dont le tarif est plus élevé seront tenus de payer des frais de modification et la différence tarifaire.
 - b. pour un produit ou un vol dont le tarif est moins élevé seront tenus de payer des frais de modification, et toute différence restante :
 - i. si la réservation a été effectuée directement auprès du transporteur, la différence sera placée dans une banque de voyage ou remboursée, selon le type de tarif acheté, ou si le paiement a été fait avec des dollars Westjet, la différence sera retournée au compte de Récompenses Westjet d'origine;
 - ii. si la réservation a été effectuée auprès d'un tiers, les fonds pourraient être perdus, selon les modalités de l'entité.

4. Les passagers qui annulent une réservation :
 - i. seront remboursés selon le mode de paiement original pour les annulations effectuées dans les 24 heures de la réservation;
 - ii. se verront facturer des frais selon le tableau ci-dessus et le montant inutilisé sera remboursé au crédit de vol dans la banque de voyage, pour les annulations effectuées 24 heures après la réservation;
 - iii. pour un tarif Base ne seront pas admissibles à un remboursement dans la banque de voyage ou selon le mode de paiement original pour les annulations effectuées 24 heures après la réservation.

5. Modification de vol le jour même

Les passagers peuvent demander une modification le jour même d'un vol confirmé dans les 24 heures précédant l'heure de départ prévue de leur vol. Les modifications

sont effectuées moyennant des frais, comme indiqué ci-dessous, et ne peuvent être effectuées que lorsque :

- i. le vol a la même origine et la même destination;
- ii. le vol est effectué le même jour civil que le départ initial;
- iii. le vol exploité par le transporteur;
- iv. le tarif acheté est : Écono, ÉconoFlex, Privilège, PrivilègeFlex, Affaires, AffairesFlex ou Exclusif aux membres (Économie, Privilège ou Affaires);
- v. il y a un siège disponible dans la même cabine que celle initialement réservée.

Remarque : Lorsque le vol fait partie d'une réservation de forfait de vacances, les modifications de vol apportées le jour même s'appliquent uniquement au vol. Westjet et Vacances Westjet ne sont pas responsables de toute répercussion sur les autres activités prévues ou réservées, y compris, mais sans s'y limiter, les transferts, les réservations d'hôtel, les excursions. Tout élément non utilisé sera perdu.

Remarque : Les modifications pour un vol partant plus tôt doivent être effectuées avant le délai limite pour l'enregistrement du nouveau vol et le passager ne doit pas avoir enregistré de bagages. Les modifications pour un vol partant plus tard peuvent être effectuées jusqu'à l'heure de départ prévue du vol initial.

Remarque : Les modifications le jour même ne sont pas offertes pour :

- i. les vols au tarif de base
- ii. les réservations de groupes et les vols d'affrètement
- iii. les vols à code partagé ou interlignes;
- iv. les vols un jour civil différent (si le vol du passager est le seul disponible ce jour civil).

Vols à l'intérieur du Canada

Écono	de 150 \$ à 177 \$ CA
ÉconoFlex	Sans frais
Privilège	de 100 \$ à 118 \$ CA
PrivilègeFlex	Sans frais
Affaires	Sans frais
AffairesFlex	Sans frais

(D) Responsabilité du passager

Le passager doit arriver à l'aéroport suffisamment à l'avance pour faire l'enregistrement et se soumettre aux procédures gouvernementales, au contrôle de sécurité et au processus de départ tout en respectant les délais limites indiqués dans la section (F) ci-dessous. Les vols ne seront pas retardés pour les passagers n'ayant pas terminé de répondre aux exigences de préembarquement. Le transporteur traitera cette situation comme un défaut de se présenter.

Le transporteur ne sera pas responsable des pertes ou des frais occasionnés par le non-respect de cette disposition par le passager. Le montant payé par le ou les passagers pour le billet, incluant le tarif, les frais, les suppléments et les taxes sera perdu si le ou les passagers ne se présentent pas pour un vol.

(E) Défaut d'occupation d'un siège

Si le passager n'occupe pas la place que le transporteur a réservée pour lui et que ce dernier n'a pas été informé de l'annulation de la réservation avant le moment prévu du départ de ce vol précis, le transporteur annulera les réservations suivantes ou de retour de ce passager et ne sera pas responsable de ce fait autrement que pour le remboursement du billet du passager, conformément à la règle tarifaire en vigueur.

(F) Délais limites d'enregistrement et d'embarquement

1. Recommandation

Tous les passagers devraient suivre les recommandations concernant les heures d'arrivée à l'aéroport pour le type de vol pour lequel ils détiennent une réservation, comme indiqué ci-dessous. Tous les passagers sont tenus de respecter les heures

limites d'arrivée à l'aéroport pour le type de vol pour lequel ils détiennent une réservation, comme indiqué ci-dessous. Les passagers devraient anticiper des files d'attente et du temps supplémentaire est probablement nécessaire, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

2. Délais limites

Tous les délais précisés sont à prévoir avant l'heure de départ prévue du vol.

Heure recommandée pour l'arrivée à l'aéroport	120 minutes
Heure recommandée pour le dépôt* de bagages	90 minutes
Délai limite de dépôt de bagages	60 minutes
délai limite d'enregistrement	60 minutes
Heure recommandée d'arrivée à la porte d'embarquement	40 minutes
Délai limite d'embarquement	10 minutes pour la plupart des appareils 5 minutes pour un appareil 787

- a. Les bagages seront acceptés trois (3) heures avant l'heure prévue du départ du vol dans la majorité des aéroports.
- b. Les passagers voyageant avec un animal de compagnie dans la cabine doivent prévoir 30 minutes supplémentaires avant le délai limite d'enregistrement.
- c. Les passagers voyageant avec un animal de compagnie en tant que bagage enregistré doivent s'enregistrer 90* minutes avant l'heure de départ prévue.
- d. Les passagers qui ont des bagages surdimensionnés ou en surpoids doivent s'enregistrer 30 minutes avant le délai limite d'enregistrement.
- e. Les passagers nécessitant l'utilisation d'un fauteuil roulant (le leur ou celui qui est fourni) doivent s'enregistrer au plus tard 30 minutes avant le délai limite d'enregistrement.
- f. Les passagers voyageant en tant que mineurs non accompagnés doivent s'enregistrer auprès d'un agent 90 minutes avant l'heure de départ prévue.
- g. Tout passager qui ne se présente pas au départ du vol se verra refuser le transport.

Si le passager ne respecte pas les délais limites précisés dans le tableau ci-dessus, le transporteur pourrait réaffecter le siège préréserve du passager ou annuler sa réservation, et ne pas être en mesure de transporter les bagages du passager. Le transporteur n'assumera aucune responsabilité liée au non-respect de cette disposition par le passager.

Remarque : En cas de partage de code, les passagers sont informés que les règles de réservation qui s'appliquent à leur transport sont celles du transporteur indiqué sur leur billet, et non celles du transporteur exploitant le vol.

Remarque : Le passager doit fournir ses coordonnées (adresse de courriel ou numéros de téléphone) au transporteur au cas où le transporteur doive communiquer avec lui avant son départ ou en tout temps au cours de son itinéraire. Conformément aux exigences du RPPA, le transporteur prendra des mesures raisonnables pour informer ses passagers des retards ou des modifications d'horaire.

Règle 45 : Escales

(A) Généralités

Les escales seront permises en vertu des conditions suivantes :

1. Les escales doivent être organisées avec le transporteur à l'avance et indiquées sur le billet.
2. Des règles tarifaires précises pourraient interdire les escales ou limiter le nombre d'escales permises, ou des frais supplémentaires pourraient être exigés pour des escales selon le tarif acheté par le passager. Consultez la règle applicable au tarif en question pour de plus amples renseignements.
3. Si une partie de l'itinéraire est parcourue par transport de surface, il sera estimé qu'une escale a eu lieu pour un tel transport.
4. Une interruption délibérée d'un itinéraire pendant plus de quatre heures constituera une escale.

Règle 54 : Acceptation interligne des bagages

1. Applicabilité

La présente règle s'applique à tous les itinéraires interlignes émis sur un billet unique et dont le point d'origine ou la destination est au Canada.

On peut ainsi déterminer la façon dont le transporteur décidera des règles sur les bagages à appliquer à l'itinéraire interligne au complet.

En ce qui a trait à l'acceptation de bagages d'un accord interligne :

- i. le transporteur dont le code d'identification est indiqué sur le premier segment du billet interligne du passager est le transporteur de sélection.
- ii. tout transporteur identifié comme fournissant le transport interligne au passager en vertu du billet de ce dernier est le transporteur participant.

2. Détermination des règles sur les bagages par le transporteur de sélection :

Bagages enregistrés

Le transporteur appliquera les règles « Transporteur le plus important (TPI) – Résolution 302 de l'IATA en fonction du traitement de l'Office » afin que les règles sur les bagages de ce transporteur, comme déterminées dans son tarif, s'appliquent à la totalité de l'itinéraire interligne.

Le transporteur choisi sera appelé transporteur sélectionné.

Bagage de cabine

Les règles sur les bagages non enregistrés de chaque transporteur exploitant s'appliquent à chaque segment de vol d'un itinéraire interligne. Nonobstant ce qui précède, les frais de bagages non enregistrés qui s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire interligne seront ceux du transporteur sélectionné.

1. Statut particulier d'un passager

Les règles sur les bagages choisies par le transporteur sélectionné au début de l'itinéraire d'un passager détermineront à quoi le passager a droit.

2. Escales

Les règles sur les bagages établies par le transporteur sélectionné au début de l'itinéraire d'un passager permettent de déterminer la franchise de bagages de ce passager. Des frais pourraient être exigés à chaque point d'enregistrement ou une seule fois dans chaque direction, selon la politique du transporteur.

3. Embargos

Les embargos s'appliquant à tout transporteur exploitant faisant partie d'un itinéraire interligne seront pris en compte lors de la détermination des règles sur les bagages et des frais de bagages s'appliquant au voyage d'un passager.

(C) Application des règles sur les bagages par un transporteur participant

Si un transporteur n'est pas le transporteur sélectionné d'un itinéraire interligne, mais un transporteur participant qui offre le transport au passager en fonction du billet émis, le transporteur appliquera les règles sur les bagages du transporteur sélectionné tout au long de l'itinéraire interligne.

(D) Communication des règles sur les bagages

Sommaire à la fin d'un achat en ligne et renseignements sur le billet électronique

- a. Après l'achat d'un vol, le passager recevra du transporteur un billet électronique indiquant les dispositions liées à des règles et règlements supplémentaires, y compris les règles liées au premier et au deuxième bagage enregistré ainsi qu'aux bagages non enregistrés. Les renseignements que contiennent les billets électroniques refléteront les règles sur les bagages du transporteur de sélection. Plus particulièrement,

- b. Le transporteur doit fournir les renseignements suivants :
- c. Le nom du transporteur dont on utilise les règles sur les bagages;
- d. La franchise de bagages ou les frais applicables du passager;
- e. Les limites liées aux bagages (taille et poids), s'il y a lieu;
- f. Les modalités qui pourraient modifier ou avoir un effet sur la franchise de bagages du passager (p. ex., statut de grand voyageur, enregistrement hâtif, franchises de bagages avec achat à l'avance au moyen d'une carte de crédit en particulier);
- g. L'existence d'un embargo pouvant s'appliquer à l'itinéraire du passager;
- h. L'application des règles sur les bagages et des frais de bagages (soit une fois par direction ou à chaque point d'escale).
- i. Le transporteur fournit ces renseignements en format texte sur la confirmation de billet électronique du passager. Les renseignements sur les frais concernant les bagages non enregistrés et le premier et deuxième bagage enregistré seront exprimés de façon précise (et non sous forme de fourchette).

Renseignements sur le site Web

Le transporteur publie sur son site Web un sommaire complet et détaillé de ses règles sur les bagages, incluant les renseignements suivants :

- a. Les limites de poids et de dimensions des bagages enregistrés et non enregistrés des passagers, s'il y a lieu;
- b. Le nombre de bagages enregistrés et non enregistrés qui peuvent être transportés, et les frais applicables;
- c. Les frais liés aux bagages excédentaires et surdimensionnés;
- d. Les frais liés à l'enregistrement, la cueillette et la livraison des bagages enregistrés;
- e. L'acceptation des articles spéciaux et les frais connexes, p. ex., les planches de surf, les animaux ou les bicyclettes;
- f. Les dispositions liées aux articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos;
- g. Les modalités qui modifieraient les franchises de bagages du passager et les frais applicables ou auraient une incidence sur eux (p. ex., statut de grand voyageur, enregistrement hâtif,

franchises de bagages avec achat à l'avance au moyen d'une carte de crédit en particulier);

- h. D'autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers soumis à des franchises ou des frais particuliers liés aux bagages ou à d'autres frais.

Règle 55 : Acceptation des bagages

(A) Applicabilité

Cette règle concerne le transport de bagages et le transport interligne de bagages quand le transporteur est sélectionné pour appliquer ses règles sur les bagages à un itinéraire interligne complet. Le transporteur transportera seulement des marchandises jusqu'à la destination du vol. Tous les bagages enregistrés doivent être munis d'une étiquette de bagage. Tous les bagages non enregistrés doivent être munis d'une étiquette comportant le nom du passager, son adresse et son numéro de téléphone.

Un article de bagage en particulier, qu'il soit enregistré ou non enregistré, ne sera pas considéré comme appartenant à plus d'une personne.

Les bagages non enregistrés, notamment les effets personnels, seront considérés comme appartenant au passager qui est en possession du bagage au moment de l'embarquement.

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

Le transporteur se réserve le droit de refuser de charger à bord ou de transporter toute marchandise qui, à sa discrétion exclusive, n'est pas adéquatement emballée ou adaptée pour un transport aérien, pour quelque raison que ce soit, notamment en raison de son poids, ses dimensions ou sa nature. Il se réserve aussi le droit d'interdire de toute autre façon l'utilisation d'une telle marchandise à bord de l'appareil.

Le transporteur acceptera généralement de transporter comme bagage toute marchandise nécessaire ou adaptée qui sera portée ou utilisée par le passager, ou qui sert à son confort ou pour sa commodité dans le cadre du voyage, sous réserve de ce qui suit :

1. Bagages enregistrés

- a. En prenant possession des bagages enregistrés du passager, le transporteur produira une étiquette de bagage pour chaque article de bagage enregistré. Une partie de cette étiquette sera remise au passager, et la partie restante correspondante sera fixée à chaque bagage.
- b. Les bagages enregistrés seront transportés dans le même aéronef que le passager, à moins qu'ils soient retardés ou que le transporteur décide qu'il est peu pratique de transporter le bagage dans le même aéronef. En cas de retard, le transporteur prendra les mesures nécessaires pour informer le passager des progrès des bagages et en organisera la livraison au passager dès que possible, à moins que des lois en vigueur exigent la présence du passager pour le dédouanement.
- c. Les passagers voyageant avec un bébé ou un enfant seront autorisés à emporter un sac à couches ou un article personnel pour l'enfant ou le bébé, et ils pourront obtenir gratuitement un équipement supplémentaire pour bébé, comme suit :
 - i. Bébé voyageant dans les bras ou sur un siège supplémentaire :
Bagage de cabine – non autorisé
Siège d'auto qui sera utilisé à bord de l'avion – non autorisé
Équipement pour bébé permis – deux articles, en plus d'un bagage enregistré OU deux articles en tant que bagages enregistrés.
 - ii. Bébé ou enfant pour qui un siège a été acheté :
Bagage de cabine – un bagage permis
Siège d'auto qui sera utilisé à bord de l'avion – un siège permis
Équipement pour bébé permis – un article livré à la porte ou un article en tant que bagage enregistré.
- d. Le transport de toute marchandise est soumis aux limites d'espace et de poids de l'aéronef ainsi qu'à la politique du transporteur en ce qui concerne les bagages non enregistrés et les bagages enregistrés autorisés pour chaque passager, conformément aux dispositions du Manuel d'exploitation et de procédures du transporteur.

Le transporteur accepte ce qui suit (sous réserve des disponibilités) :

- iii. Le premier, deuxième, troisième ou quatrième bagage enregistré respectant les limites de poids et de dimensions indiquées dans cette section sera facturé en fonction des frais indiqués dans les tableaux ci-dessous, sauf dans le cas de passagers (excluant les bébés) voyageant avec WestJet Encore, qui a une limite de trois (3) bagages enregistrés.
- iv. Le poids des bagages enregistrés peut aller jusqu'à 23 kg (50 lb) et la dimension combinée de longueur + largeur + hauteur peut atteindre 157 cm (62").
- v. Les bagages considérés comme surdimensionnés sont ceux dont les dimensions sont supérieures à 157 cm (62 po), mais inférieures à 203 cm (80 po). Ces bagages seront acceptés pour la majorité des destinations et soumis aux frais indiqués dans les tableaux ci-dessous. Les bagages dont les dimensions combinées dépassent 203 cm (80 po) seront refusés.
- vi. Les bagages considérés comme en surpoids sont ceux dont le poids est supérieur à 23 kg (50 lb), mais inférieur à 45 kg (100 lb). Ces bagages en surpoids seront acceptés pour la majorité des destinations et soumis aux frais indiqués dans les tableaux ci-dessous.
- vii. Excédents combinés : Tout bagage qui dépasse la franchise de bagages autorisée, est en surpoids ou surdimensionné sera soumis à toutes les combinaisons de suppléments applicables.

Les passagers doivent payer les frais de bagages pour chaque article indiqué ci-dessous en fonction du type de tarif pour leur vol :

Tarif de base : premier bagage 30 \$, deuxième bagage 50 \$, troisième et quatrième bagage 100 \$

Tarif Écono : premier bagage 30 \$, deuxième bagage 50 \$, troisième et quatrième bagage 100 \$

Tarif Éconoflex : premier bagage 0 \$, deuxième bagage 50 \$, troisième et quatrième bagage 100 \$

Tarif privilège : premier bagage 0 \$, deuxième bagage 0 \$, troisième et quatrième bagage 100 \$

Tarif PrivilègeFlex : premier bagage 0 \$, deuxième bagage 0 \$, troisième et quatrième bagage 100 \$

Tarif Affaires : premier bagage 0 \$, deuxième bagage 0 \$, troisième et quatrième bagage 100 \$

Tarif AffairesFlex : premier bagage 0 \$, deuxième bagage 0 \$, troisième et quatrième bagage 100 \$

Voyage de Vacances WestJet : premier bagage 30 \$, deuxième bagage 50 \$, troisième et quatrième bagage 100 \$

Carte WestJet World Elite Mastercard RBC

Détenteurs principaux :

Premier bagage 0 \$

Deuxième bagage 50 \$

Troisième et quatrième bagage 100 \$

Membres Argent : premier bagage 0 \$, deuxième bagage 50 \$, troisième et quatrième bagage 100 \$

Valeur excédentaire : 10 \$ par article, peu importe le tarif

Veillez noter que notre centre d'appels n'accepte pas le paiement des frais de bagages enregistrés. Vous pourrez ajouter des bagages sur les vols applicables au moyen de l'enregistrement en ligne ou à une borne libre-service à l'aéroport.

2. Équipement sportif

Le transporteur perçoit des frais de 50 \$ pour l'équipement sportif enregistré. Dans tous les cas, les bagages doivent contenir l'équipement sportif indiqué. Les articles suivants sont exemptés des :

Frais pour bagage surdimensionné : cannes à pêche, équipement de football, bâtons de golf, équipement de hockey, équipement de crosse, équipement de ringuette, skis et planches à neige.

Frais pour bagage en surpoids : équipement de football, équipement de hockey, équipement de crosse et équipement de ringuette.

Les armes à feu de quelque type que ce soit ne seront transportées que si le transporteur a accordé son consentement préalable.

Il revient au passager de veiller à obtenir les permis et documents pertinents pour le transport à destination. Nonobstant les exemptions concernant les agents de la paix, les armes à feu doivent être démontées et emballées dans un étui adapté.

3. Bagages non enregistrés (bagages de cabine)

- a. Les bagages non enregistrés doivent respecter les limites de taille et de poids du transporteur pour être permis à bord de l'aéronef.
- b. Chaque passager peut apporter un (1) bagage non enregistré (bagage de cabine) et un (1) article personnel.
- c. Dans tous les cas, ceux-ci ne peuvent dépasser les dimensions maximales suivantes :
- d. Bagages non enregistrés : taille maximale de 53 cm x 23 cm x 38 cm (21 po x 9 in x 15 po)

- e. Article personnel : taille maximale de 41 cm x 15 cm x 33 cm (16 po x 6 po x 13 po)
- f. Cage : taille maximale de 41 cm x 21,5 cm x 25 cm (16 po x 8,5 po x 10 po)
- g. Pour assurer la sécurité des passagers dans la cabine, le transporteur peut, à sa discrétion exclusive, vérifier un bagage non enregistré (de cabine) sans motif précis.
- h. Tous les bagages non enregistrés doivent être rangés dans le compartiment à bagages supérieur ou placés complètement sous le siège qui se trouve directement devant le passager.
- i. Pour plus de renseignements sur les objets qui ne peuvent être transportés comme bagages enregistrés et seront seulement acceptés pour transport dans la cabine des passagers de l'aéronef après entente avec le transporteur, les passagers devraient communiquer avec le transporteur ou examiner son site Web.

4. Transport d'articles spéciaux

Des restrictions s'appliquent au transport de certains bagages, comme les bagages surdimensionnés ou en surpoids, les planches de surf, les animaux, les bicyclettes, etc. Dans ces situations', tout transporteur participant faisant partie d'un itinéraire interligne peut appliquer ces restrictions au voyage du passager en fonction de ses tarifs.

5. Instruments de musique

Pourvu que la sécurité ne soit pas compromise, le transporteur peut accepter des instruments de musique correctement emballés (soit comme bagage de cabine, soit comme bagage enregistré), selon le poids ou les dimensions de l'instrument.

Bagages de cabine :

Les sièges ne peuvent pas être réservés pour des instruments de musique. Toutefois, de petits instruments de musique sont permis comme bagages de cabine du passager, à condition qu'ils respectent les critères suivants :

- ils répondent aux exigences actuelles du transporteur concernant la taille des bagages de cabine (ces exigences sont indiquées dans la sous-section 3 ci-dessus); et
- ils entrent sous le siège devant le passager ou dans le compartiment supérieur.

Vu l'espace de rangement limité dans la cabine, le transporteur ne peut pas garantir qu'un instrument de musique peut être accommodé à bord. Du rangement est offert selon le principe du premier arrivé, premier servi.

Il faudra peut-être enregistrer l'instrument de musique à l'embarquement et le transporter comme bagage enregistré si : i) le personnel de la compagnie aérienne juge que c'est nécessaire; ou ii) il n'y a pas d'espace disponible dans la cabine pour ranger l'instrument de musique de façon sécuritaire.

L'instrument de musique est considéré comme un (1) bagage de cabine.

Bagages enregistrés :

Si les instruments de musique sont enregistrés séparément, l'instrument est : i) considéré comme un (1) bagage; et ii) inclus dans le nombre maximal de bagages enregistrés permis par type de tarif. Si le nombre de bagages d'un passager (instrument de musique + nombre d'autres bagages à enregistrer) dépasse le nombre maximal d'articles permis par type de tarif, d'autres frais de bagages enregistrés s'appliqueront. Si l'instrument de musique pèse plus de 23 kg (50 lb), des frais de bagages en surpoids s'appliqueront. Le transporteur peut accommoder des instruments de musique dont le poids maximal est de 32 kg (70 lb). Les dimensions d'un instrument de musique (c'est-à-dire la somme de la longueur, de la largeur et de la hauteur) ne peuvent pas excéder 157 cm (62 po). Les instruments de musique doivent toujours être emballés dans un contenant rigide conçu pour le transport de tels objets. Quant aux instruments à cordes, les passagers doivent s'assurer que les cordes sont détendues. Cette mesure permet de réduire la tension sur le haut et la manche de l'instrument.

Si le remplacement d'un aéronef empêche le transport d'un instrument de musique dans la cabine, le transporteur prendra des mesures raisonnables pour : (i) enregistrer l'instrument à l'embarquement; ou (ii) enregistrer l'instrument sur le prochain vol disponible.

(D) Prise en charge et remise des bagages

1. Seul le passager ayant reçu une étiquette de bagage quand le transporteur a pris possession du bagage peut accepter la livraison du bagage.
2. Si le passager qui désire récupérer le bagage enregistré n'a pas avec lui sa partie de l'étiquette de bagage et identifie le bagage en utilisant l'étiquette de bagage qui lui est attachée, le transporteur doit obtenir une preuve satisfaisante que le bagage appartient au passager en question avant de le lui remettre.
3. Le fait que le passager détenant l'étiquette de bagage accepte le bagage sans formuler de plainte dans les délais stipulés constitue la preuve que le transporteur a livré le bagage en bon état et conformément à ce tarif.

(E) Frais de déclaration pour valeur excédentaire

Le passager peut acheter une valeur excédentaire supérieure aux limites de responsabilité applicables aux bagages enregistrés (1131 DTS). Il peut payer des frais de valeur excédentaire supplémentaires de 10 \$ CA au transporteur avant le départ au point d'enregistrement pour se procurer une valeur excédentaire d'un maximum de 3 000 \$.

Remarque : Cette disposition ne s'applique pas aux aides fonctionnelles des personnes ayant une déficience.

(Voir les règles 70[E] et 71[F].)

(F) Articles non acceptés comme bagages

Les articles ci-dessous ne sont pas acceptés comme bagages et ne seront pas transportés par le transporteur :

1. Les articles interdits de port par les lois, les règlements ou les ordonnances en vigueur d'un pays d'origine, de destination ou d'un pays survolé.
2. Les articles susceptibles de mettre en danger l'aéronef ou les personnes ou les biens à bord. Ces articles inacceptables sont spécifiés dans les Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et la réglementation des matières dangereuses de l'Association du Transport Aérien International (IATA).
3. Les articles qui, de l'opinion du transporteur, ne conviennent pas au transport en raison de leur poids, de leur taille ou de leur nature, comme des articles fragiles ou périssables.
4. Les animaux vivants, à l'exception de ce que prévoit la Règle 75, Acceptation des animaux (animaux d'assistance et de compagnie).
5. Les armes à feu et munitions autres que pour la chasse ou le sport sont interdites de transport comme bagages. Les armes à feu et munitions pour la chasse et le sport seront acceptées comme bagage enregistré, pourvu que les armes à feu ne soient pas chargées, que le cran de sûreté soit activé et que les armes soient adéquatement emballées. Le port de munitions est soumis aux règlements de l'OACI et de l'AITA mentionnés au point 2 ci-dessus.
6. Le passager ne doit pas mettre dans ses bagages enregistrés des articles fragiles ou périssables, de l'argent, des bijoux, des métaux précieux, de l'argenterie, des documents négociables, des titres ou d'autres objets de valeur, des documents professionnels, des échantillons, des passeports et d'autres pièces d'identité.
7. Tout autre article jugé non acceptable par le transporteur à l'occasion.

Le transporteur se réserve le droit de refuser de charger ou de transporter toute marchandise ou de retirer toute marchandise de l'aéronef si, à sa discrétion exclusive, une telle mesure est jugée nécessaire ou souhaitable pour des raisons de santé, de bien-être ou de sécurité concernant les passagers, l'équipage, ou l'aéronef ou pour éviter une infraction à une loi, un règlement ou une ordonnance émanant d'une autorité gouvernementale des territoires que l'aéronef pourrait survoler, d'où il pourrait décoller, et où il pourrait atterrir, ou si les marchandises ne sont pas emballées adéquatement ou convenablement.

(G) Droit de refuser le transport de bagages

1. Le transporteur refusera de transporter comme bagage enregistré tout bagage découvert comme contenant un des articles non acceptés mentionnés ci-dessus et lorsque le passager n'informe pas préalablement le transporteur de la présence de ces articles nécessitant un préavis.
2. À sa discrétion exclusive, le transporteur refusera de transporter tout bagage en raison de sa taille, sa forme, son poids ou sa nature.
3. Le transporteur refusera de transporter un bagage enregistré s'il détermine que ce bagage n'a pas été emballé de façon sécuritaire ou adéquate dans des valises ou des contenants adaptés.

Remarque : Cette disposition ne s'applique pas aux aides fonctionnelles des personnes ayant une déficience.

(H) Droit de fouille

Le transporteur pourrait demander au passager d'autoriser une fouille de sa personne et de ses bagages. Le transporteur pourrait fouiller les bagages du passager en son absence. Le but d'une fouille est d'assurer la sécurité de l'aéronef et des passagers, et de vérifier si le passager possède ou si ses bagages contiennent les articles mentionnés à la section (F) ci-dessus, ou des armes ou des munitions qui n'ont pas été présentées au transporteur. Si le passager ne veut pas autoriser la fouille, le transporteur pourrait refuser de transporter sa personne ou ses bagages.

Partie III - À l'aéroport ou durant le voyage

Règle 60 : Acceptation des enfants pour un voyage

(A) Généralités

1. Acceptation pour transport : Les bébés et enfants de moins de 5 ans doivent être accompagnés par leur parent ou par une personne d'au moins 16 ans. Les enfants d'au moins 5 ans accompagnés dans la même cabine par un passager d'au moins 12 ans seront acceptés pour transport.
2. Les personnes assumant les soins de bébés ou d'enfants doivent être en mesure de s'acquitter de cette obligation.

Bébés

1. Les bébés n'ont pas besoin d'un siège, mais ils doivent avoir un billet. Si le bébé n'occupe pas un siège, un passager accompagnateur d'au moins 12 ans doit le tenir dans ses bras.
2. Les passagers accompagnateurs ne peuvent tenir qu'un seul bébé dans leurs bras.
3. Aucun passager ne sera responsable de plus d'un bébé, que le bébé soit dans les bras d'un passager accompagnateur ou qu'un siège ait été acheté pour lui et qu'il soit attaché par un système de retenue autorisé (siège d'auto).
4. Un bébé dont le deuxième anniversaire survient au cours du voyage aura besoin d'un siège pour lequel il faudra payer le tarif en vigueur pour le ou les vols continus ou de retour.
5. Les bébés occupant un siège doivent être correctement attachés dans un dispositif de retenue d'enfant approuvé par Transport Canada ou la Federal Aviation Administration (FAA) des États-Unis.

Enfants

1. Tous les enfants de deux ans ou plus doivent avoir un billet et un siège.
2. Tous les mineurs de 12 ans ou plus peuvent voyager non accompagnés sans supervision et seront considérés comme un adulte en ce qui a trait au tarif.
3. N'importe quel mineur d'au moins 16 ans peut accompagner un bébé ou un enfant de moins de 5 ans; ce mineur sera considéré comme un adulte pour le voyage et le tarif adulte lui sera facturé.
4. N'importe quel mineur d'au moins 12 ans peut accompagner un enfant d'au moins 5 ans; ce mineur sera considéré comme un adulte pour le voyage et le tarif adulte lui sera facturé.

(B) Acceptation de bébés et d'enfants

Bébés : 9 jours à 23 mois

Un seul bébé par passager adulte est accepté (une personne de 16 ans ou le parent du bébé). Le bébé peut voyager gratuitement si un passager accompagnateur le tient dans ses bras.. Un bébé pour qui un siège a été acheté doit être adéquatement attaché dans un dispositif de retenue d'enfant approuvé et sera soumis au tarif en vigueur.

Enfant : 2 à 11 ans

Les enfants de moins de 5 ans doivent être accompagnés par leur parent ou par un passager d'au moins 16 ans. Tous les autres enfants doivent être supervisés par un passager d'au moins 12 ans ou utiliser les services du Programme pour mineurs non accompagnés. (Voir la règle 65, Mineurs non accompagnés.) L'utilisation d'un dispositif de retenue d'enfant est optionnelle pour les enfants de deux ans ou plus.

Enfant : 12 ans ou plus

Les enfants de 12 ans et plus peuvent voyager non accompagnés et non supervisés. De plus, ils peuvent accompagner des enfants de plus de 5 ans.

Remarque : En cas de partage de code, les passagers sont informés que les règles sur l'acceptation d'enfants qui s'appliquent à leur transport sont celles du transporteur indiqué sur leur billet, et non celles du transporteur exploitant le vol.

(C) Documents

1. Pour voyager à l'intérieur du Canada, les passagers de moins de 18 ans doivent avoir une pièce d'identité, comme un passeport, un certificat de naissance original ou une pièce d'identité non émise par le gouvernement, p. ex. une carte d'étudiant.
2. En plus de ce qui précède, le transporteur pourrait demander de voir les documents ci-dessous quand les enfants sont accompagnés d'un adulte :
 - Documents précisant les dispositions de la garde juridique;
 - Lettre de consentement parental autorisant le voyage;
 - Certificat de décès si un des parents est décédé;
 - Tout autre document requis par le pays de destination.

Règle 65 : Mineurs non accompagnés

(A) Généralités

1. Le transporteur offre un service de supervision appelé Programme pour mineurs non accompagnés à l'intention de tous les mineurs ayant atteint l'âge minimum requis. Ce service peut être obligatoire ou facultatif, selon l'âge du mineur.

(B) Limite d'âge

1. Les mineurs de moins de cinq ans ne peuvent se prévaloir du Programme pour mineurs non accompagnés et doivent toujours être accompagnés par leur parent ou par une personne d'au moins 16 ans durant le voyage. Cette personne de 16 ans ou plus ne doit pas voyager en vertu du Programme pour mineurs non accompagnés.
2. Les mineurs de moins de huit ans ne peuvent se prévaloir du Programme pour mineurs non accompagnés et doivent toujours être accompagnés d'une personne âgée d'au moins 12 ans durant le voyage. Cette personne de 12 ans ou plus ne doit pas voyager en vertu du Programme pour mineurs non accompagnés.
3. Les mineurs âgés de 8 à 11 ans peuvent voyager à bord de l'aéronef sans être accompagnés s'ils ont recours au Programme pour mineurs non accompagnés expliqué ci-dessous.
4. Les mineurs de 12 à 17 ans peuvent également se prévaloir du Programme pour mineurs non accompagnés. Les restrictions, conditions et frais liés au Programme pour mineurs non accompagnés s'appliqueront.

(C) Restrictions de voyage

Le Programme pour mineurs non accompagnés est offert sur les vols suivants :

1. Vols intérieurs sans escale; ou
2. Vols intérieurs directs (un vol direct peut comporter une escale, mais sans changement d'aéronef)

(D) Tarifs et frais

1. Les mineurs non accompagnés qui voyagent en vertu du Programme pour mineurs non accompagnés offert par le transporteur devront payer le tarif adulte en vigueur.
2. Des frais non remboursables de 100 \$ par mineur, à l'aller et au retour, seront exigés pour l'utilisation des services du Programme pour mineurs non accompagnés.
3. Les frais sont soumis aux taxes en vigueur.

(E) Conditions relatives à une demande de service pour mineurs non accompagnés

1. Les réservations effectuées dans le cadre du Programme pour mineurs non accompagnés doivent être faites au moins 24 heures avant le départ prévu. Cela dit, le transporteur fera de son mieux, dans la mesure du raisonnable, pour répondre aux demandes qui ne respectent pas ce délai.
2. Le mineur doit être amené à l'aéroport de départ par un tuteur qui restera à ses côtés jusqu'à ce que le transporteur commence à en assumer la supervision. Le tuteur et le mineur non accompagné devront présenter une carte d'identité avec photo émise par le gouvernement. Le tuteur devra remplir tous les documents requis, en plus de fournir au transporteur une preuve suffisante indiquant que le mineur sera accueilli à son arrivée à l'aéroport de destination par un autre tuteur, à savoir, un parent ou un autre adulte responsable. Le tuteur qui accueillera le mineur non accompagné à l'aéroport de destination devra également présenter une

carte d'identité avec photo émise par le gouvernement permettant au personnel du transporteur de confirmer qu'il s'agit effectivement de la personne désignée pour accueillir le mineur.

3. Le tuteur devra demeurer à l'aéroport de départ pendant 15 minutes après le départ du vol.
4. Le tuteur devra communiquer au transporteur le nom et le numéro de téléphone d'une personne à contacter en cas d'urgence qui sera disponible pendant la période où le mineur sera sous la responsabilité du transporteur.
5. En cas de déroutement du vol ou d'une situation irrégulière, le transporteur assurera la supervision du mineur jusqu'à sa prise en charge à la destination prévue. À la demande d'un tuteur dont le nom figure sur les documents requis, le transporteur ramènera le mineur au point de départ initial.
6. Une fois le mineur placé sous la responsabilité du transporteur, ce dernier en assurera la supervision jusqu'à sa prise en charge par un tuteur qui pourra confirmer au personnel du transporteur au moyen d'une pièce d'identité avec photo être une des personnes désignées dans les documents requis comme tuteur du mineur.
7. Les mineurs non accompagnés doivent figurer sur une réservation confirmée.
8. Les mineurs qui ont besoin d'aide pour prendre leurs médicaments, qui souffrent d'une allergie les obligeant à se munir d'un auto-injecteur d'épinéphrine, qui requièrent un code de service spécial (SSR) DEAF (sourde) ou BLND (aveugle), ou qui souffrent d'une déficience susceptible de compromettre leur sécurité s'ils ne voyagent pas avec un accompagnateur responsable ne seront pas acceptés s'ils ne sont pas accompagnés.
9. Le Programme pour mineurs non accompagnés peut refuser un mineur qui aurait précédemment causé un problème à bord de l'appareil, en raison, notamment, d'un trouble comportemental, émotionnel ou médical, ayant nécessité l'intervention de l'équipage ou un déroutement.

(F) Responsabilité limitée du transporteur'

Exception faite du service expressément fourni à un mineur non accompagné en vertu de la présente règle, le transporteur n'assumera aucune responsabilité de nature financière ou de tutelle en ce qui concerne l'enfant non accompagné, si ce n'est celle applicable à un passager adulte.

1. Le transporteur n'accepte pas le transport de mineurs non accompagnés (considérés comme âgés de moins de 12 ans aux fins de cette section) pour tout segment de vol exploité par un de ses partenaires de partage de code ou partenaires interlignes.
2. Le transporteur peut accueillir un maximum de quatre (4) mineurs par vol au titre du Programme pour mineurs non accompagnés et, advenant le cas où plus de quatre (4) mineurs seraient du voyage, le transporteur peut, à sa discrétion exclusive, réassigner au prochain vol disponible le mineur ayant fait l'objet de la dernière réservation en vertu de ce programme.

Règle 71 : Transport de personnes handicapées ou atteintes d'une déficience

En cas de partage de code, les passagers sont informés que les règles sur les personnes ayant une déficience qui s'appliquent à leur transport sont celles du transporteur indiqué sur leur billet, et non celles du transporteur exploitant le vol.

(A) Acceptation pour transport

Le transporteur prendra toutes les mesures nécessaires pour répondre aux besoins d'une personne ayant une déficience et ne peut lui refuser le transport uniquement pour cette raison.

(B) Acceptation d'une déclaration d'autonomie

Le transporteur acceptera la déclaration d'autonomie d'une personne, ne refusera pas l'embarquement d'une personne ayant une déficience et n'imposera pas de conditions spéciales à l'égard du transport d'une personne ayant une déficience, sauf dans les cas suivants :

1. Le transporteur peut refuser de transporter toute personne lorsque des raisons de sécurité le justifient.
2. Le transporteur peut refuser de transporter une personne si une telle action contrevient à une loi en vigueur.
3. Le transporteur se réserve le droit d'exiger un certificat de santé à titre de condition de transport, conformément aux procédures établies par la compagnie, si le transport comporte un risque ou un danger inhabituel pour ce passager ou pour les autres passagers (y compris les enfants à naître s'il y a des passagères enceintes), afin de déterminer si la personne concernée nécessite un accompagnateur aux termes des dispositions de la présente règle ou d'établir si cette personne a droit à un siège supplémentaire ou particulier en vertu de la présente règle.

Voir aussi : Règle 105(A)6.(d), Refus de transport, état du passager, certificat de santé.

(C) Certificat de santé

Le transporteur pourrait, de son avis raisonnable, déterminer qu'une personne ayant une déficience nécessite un certificat de santé si sa sécurité ou son bien-être, pour ce qui est de questions comme une aide à se nourrir ou à utiliser les toilettes, ou la sécurité ou le bien-être des autres passagers sont mis en question.

Voir aussi : Règle 105(A)6.(d), Refus de transport, état du passager, certificat de santé.

(D) Préavis

Si un passager demande un service mentionné dans cette règle au moins 48 heures avant le départ, le transporteur fournira ce service. De telles demandes devraient être faites par le passager au moment de la réservation, et le plus tôt possible avant la date du voyage. Le transporteur prendra les mesures raisonnablement nécessaires pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience n'ayant pas effectué leur réservation 48 heures à l'avance.

Le passager informera le transporteur de la nature de sa déficience et de l'aide requise. Les passagers qui demandent un accommodement médical doivent soumettre un formulaire d'information médicale (MEDIF) dûment rempli et envoyer leur demande dans les délais indiqués sur le site Web du transporteur.

(E) Affectation et restrictions de sièges

Si un passager indique la nature de sa déficience, le transporteur lui fournira un siège en conséquence.

Les passagers ayant une déficience ne pourront occuper un siège dans la rangée d'une issue de secours, ce qui pourrait inclure l'allée près d'une cloison ou un autre siège visé par des règles et règlements en vigueur liés à la sécurité.

Le passager ayant une déficience et l'accompagnateur qui répond à ses besoins liés à cette déficience seront assis ensemble.

Le nombre de passagers ayant une déficience acceptés à bord d'un même vol peut être limité pour préserver la sécurité des passagers, selon le type d'aéronef, ou en fonction des installations et services offerts aux aéroports de départ ou d'arrivée.

En ce qui a trait aux services prodigués par WestJet Link, une interdiction quant au transport de chats en tant qu'animaux de compagnie dans la cabine de l'avion est appliquée lorsqu'une personne ayant une déficience en raison de son allergie aux chats voyage à bord de ce même avion. Par conséquent, lors de la réservation d'une personne atteinte d'une déficience en raison de son allergie aux chats fait une demande d'accommodement, si aucun passager voyageant avec des chats n'a été confirmé, toute demande subséquente concernant le transport d'un chat dans la cabine sera refusée. À l'inverse, à la suite d'une réservation d'une personne voyageant avec un chat, toute personne atteinte d'une déficience en raison de son allergie aux chats ne pourra pas être accommodée sur ce vol. Le cas échéant, une aide sera offerte afin de trouver d'autres arrangements. Veuillez également consulter la règle 75 – Animaux vivants (chiens d'assistance et animaux de compagnie).

(F) Acceptation d'aides fonctionnelles

En plus de la franchise de bagages normale, le transporteur accepte sans frais, à titre de bagages enregistrés prioritaires, les aides à la mobilité aux conditions suivantes :

1. Les fauteuils roulants et les scooters électriques dotés de piles sèches étanches, y compris les accumulateurs au plomb, pourvu que les bornes aient été débranchées et fixées par du ruban adhésif;
2. Le passager prendra des mesures pour que les piles liquides de fauteuils roulants et de scooters électriques soient emballées dans un contenant approuvé à l'épreuve

des fuites. Le transporteur sera responsable du débranchement et du rebranchement des bornes;

3. Les scooters électriques devront être enregistrés, et le passager devra passer à un fauteuil roulant fourni par le transporteur. Il faudra prévoir un certain temps pour débrancher ou rebrancher et démonter ou réassembler le scooter électrique avant et après le vol, et le transporteur fera de son mieux pour accomplir cette tâche dans les meilleurs délais;
4. Autres aides à la mobilité et appareils médicaux : le transporteur accepte les déambulateurs, cannes, béquilles, prothèses, dispositifs de communication et autres appareils médicaux tels que les concentrateurs d'oxygène portatifs, les appareils de ventilation en pression positive continue (VPPC) ou de ventilation en pression positive biniveaux (VPPB) sans frais supplémentaires et en plus des bagages autorisés. Le passager pourra garder un déambulateur, des béquilles ou une canne avec lui pendant le vol pourvu que le dispositif puisse être rangé dans un endroit approuvé sans dépasser la limite de poids autorisée dans cette section de l'aéronef, et qu'il ne bloque pas l'accès au matériel de sécurité, aux issues de secours ou à l'allée.
5.
 - a. Advenant le cas où l'appareil d'aide à la mobilité subirait des dommages ou serait perdu, le transporteur fournira, sans frais et dans les meilleurs délais, un appareil de remplacement temporaire approprié. Si l'aide fonctionnelle endommagée ne peut être réparée sur place, le transporteur se chargera de la faire réparer à ses frais et de la retourner au passager dans les plus brefs délais.
 - b. Si une aide endommagée ne peut être réparée, ou qu'elle est perdue et reste introuvable, le transporteur la remplacera, à sa discrétion, par une aide fonctionnelle identique qui convient au passager, ou il lui remboursera le coût de remplacement de l'aide.

6. a) Le transporteur autorisera le passager utilisant un fauteuil roulant manuel à demeurer dans son fauteuil roulant :
- i. Jusqu'à la zone d'embarquement;
 - ii. Lorsque les installations le permettent, lors de son déplacement entre l'aérogare et la porte de l'aéronef;
 - iii. Lorsque l'espace et les installations le permettent, lors de son déplacement entre l'aérogare et l'aéronef.

b. Lorsque l'espace le permet, le transporteur autorisera sans frais une personne à ranger dans la cabine un fauteuil roulant manuel pliant et de petites aides à la mobilité, pour la durée du vol. Les aides à la mobilité seront les derniers articles à être rangés dans les compartiments à bagages et les premiers à en être retirés. Les passagers voyageant sur des vols de WestJet Encore verront leur fauteuil roulant rangé dans la soute de l'aéronef. Il leur sera retourné après le vol.

7. En excédent de la franchise de bagages, pour les vols réservés avant le 15 septembre 2021, le transporteur autorisera un maximum de deux passagers par vol à apporter chacun sans frais un maximum de deux (2) bouteilles d'oxygène contenant de l'oxygène gazeux, d'un type approuvé par le transporteur, pour leur usage personnel à bord de l'aéronef. Le passager doit présenter un billet du médecin attestant qu'il est en état de voyager. Il incombe également aux passagers de veiller à avoir suffisamment d'oxygène pour la durée du vol.

L'oxygène fourni par les passagers ne sera pas permis sur les vols réservés le ou après le 15 septembre 2021.

(G) Accès pour un fauteuil roulant manuel

Le transporteur autorisera une personne utilisant un fauteuil roulant manuel à demeurer dans son fauteuil :

1. Jusqu'à la zone d'embarquement;
2. lorsque les installations le permettent, lors de son déplacement entre l'aérogare et la porte de l'aéronef;
3. lorsque l'espace et les installations le permettent, lors de son déplacement entre l'aérogare et son siège à bord de l'aéronef.

(H) Chiens d'assistance

Le transporteur acceptera de transporter gratuitement un chien d'assistance nécessaire pour aider un passager atteint d'une déficience si le chien répond aux exigences décrites à la section 75(d). Si l'espace au sol dans la rangée de sièges du passager est insuffisant, le transporteur permettra à l'animal d'assistance de rester par terre dans un endroit où le passager peut quand même y avoir accès.

Voir aussi : Règle 75, Acceptation d'animaux (chiens d'assistance et animaux de compagnie), et pour les dispositions sur les limites de responsabilité concernant les chiens d'assistance, consulter la Règle 120(B)4., Chiens d'assistance ou la Règle 121(B)4., Chiens d'assistance.

(I) Services à fournir aux personnes ayant une déficience

1. Le transporteur veillera à ce que des services soient fournis aux personnes ayant une déficience si elles en font la demande au moins 48 heures avant le départ, et prendra des mesures raisonnables afin de répondre aux demandes non soumises dans ce délai. Sur demande, les services suivants seront fournis par le transporteur :

- a. Aide à l'enregistrement au comptoir d'enregistrement;
- b. Aide pour se rendre à la zone d'embarquement;
- c. Aide à l'embarquement et au débarquement;

- d. Aide pour ranger et retirer les bagages non enregistrés, et pour récupérer les bagages enregistrés;
- e. Aide pour se rendre aux toilettes à bord de l'aéronef;
- f. Aide pour se rendre aux zones publiques ou, dans certains cas, pour être confié au représentant d'un autre transporteur;
- g. Aide au transfert d'une personne entre son propre appareil d'aide à la mobilité et celui fourni par le transporteur;
- h. Aide au transfert d'une personne entre son aide à la mobilité et son siège à bord;
- i. Dispositions prises afin de s'enquérir de temps à autre, au cours du vol, des besoins de la personne concernée;
- j. Explication verbale aux passagers ayant une déficience et à leur accompagnateur des procédures d'urgence et de la configuration de la cabine.

2. Accompagnateur

- a. Le transporteur peut exiger qu'un passager atteint d'une déficience soit accompagné si ce passager est incapable de subvenir à tous ses besoins physiques en cours de route et nécessite une attention particulière ou inhabituelle allant au-delà des services normalement offerts au grand public.
- b. Le transporteur peut, à titre de condition de transport, exiger qu'un passager atteint d'une déficience ait un accompagnateur s'il juge que la présence d'un tel accompagnateur est essentielle du point de vue de la sécurité dans les cas suivants :
 - i. Lorsque le passager, en raison d'une incapacité mentale ou d'un déficit cognitif, est incapable de comprendre ou de suivre des consignes de sécurité;
 - ii. Lorsque le passager souffre d'une déficience visuelle et auditive à un point tel qu'il n'est pas en mesure de communiquer suffisamment avec le personnel du transporteur pour recevoir, comprendre ou suivre des consignes de sécurité;
 - iii. Lorsque la mobilité réduite du passager est suffisamment grave qu'elle l'empêche de s'occuper de lui-même ou de mettre un masque à oxygène en cas d'évacuation d'urgence ou de décompression de la cabine.

- c. Lorsque les circonstances exigent qu'un passager voyage avec un accompagnateur en raison des dispositions de la présente règle, le transporteur ne facturera pas le siège occupé par cet accompagnateur.
- d. Si une personne ayant une déficience nécessite plus d'un siège pour accommoder cette déficience, le transporteur ne facturera qu'un seul siège, quel que soit le nombre de sièges requis.

(J) Embarquement et débarquement

Lorsqu'une personne ayant une déficience demande de l'aide pour monter à bord, s'asseoir ou ranger ses bagages non enregistrés, le transporteur lui permettra, sur demande, de monter à bord de l'aéronef avant les autres passagers si le temps le permet. Le transporteur peut aussi demander à une personne, même si celle-ci n'en a pas fait la demande, de monter à bord de l'aéronef avant les autres passagers afin d'avoir assez de temps pour lui fournir l'aide nécessaire.

Sur demande, le transporteur et les autorités aéroportuaires prendront les dispositions nécessaires afin d'aider toute personne ayant une déficience à accomplir les formalités d'entrée ou de sortie nécessaires et à récupérer ses bagages.

(K) Communication et confirmation de l'information

Les annonces aux passagers concernant les escales, retards, changements d'horaire, correspondances, services en cours de vol et la récupération des bagages seront transmises de façon visuelle, verbale ou écrite aux personnes ayant une déficience qui en font la demande.

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

Une modification indiquant ce préembarquement peut être faite sur demande de la personne ayant une déficience ou constituer une exigence du transporteur.

Le transporteur veillera à ce que les consignes relatives aux demandes spéciales soumises par des personnes ayant une déficience soient communiquées aux agents de bord concernés, de même que toute autre instruction particulière.

(L) Vérification périodique

Si une personne en fauteuil roulant qui ne peut se déplacer seule en fait la demande, le transporteur vérifiera régulièrement si elle a besoin de quelque chose pendant qu'elle attend de monter à bord d'un aéronef et répondra à ses besoins lorsqu'il s'agit de services que le transporteur offre normalement.

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

Remarque : En cas de partage de code, les passagers sont informés que les règles sur l'acceptation des animaux qui s'appliquent à leur transport sont celles du transporteur indiqué sur le billet, et non celles du transporteur exploitant le vol.

Les chats, chiens, hérissons, lapins, chinchillas, oiseaux et cochons d'Inde sont acceptés comme bagages enregistrés. Les poissons vivants ne sont pas acceptés comme bagages enregistrés.

Le transporteur n'accepte pas les espèces en voie de disparition ou les restes des animaux figurant sur la liste publiée dans le site Web d'Environnement Canada en vertu de la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (CITES). Le transporteur refuse de transporter des trophées de chasse ou les restes d'un des cinq animaux de gros gibier (buffle cafre, éléphant, léopard, lion ou rhinocéros).

Le transporteur acceptera les bois et cornes de gibier chassé en saison avec les permis nécessaires. Ces articles sont uniquement permis comme bagages enregistrés, soumis aux règles sur les bagages enregistrés du passager et doivent respecter les lignes directrices sur le poids et la taille. Tous les frais de bagages enregistrés en vigueur seront appliqués. Ces articles doivent être emballés de façon à ne pas endommager d'autres bagages et être :

- a. placé dans un contenant à coque dure étanche;
- b. entièrement libres de viande crue, de sang ou d'odeur perceptible;
- c. coussinés (bois et bouts de corne) pour éviter de percer le contenant ou d'autres bagages.

En plus des embargos liés aux mesures de quarantaine, aux périodes de pointe ou aux températures extrêmes, le transporteur n'autorise qu'un maximum de trois (3) cages et de six (6) animaux en bagages enregistrés pour un même vol. Les

vols de WestJet Encore Ltd. ou WestJet Link ont une capacité maximale d'une (1) cage et de deux (2) animaux en bagages enregistrés pour un même vol.

Remarque – L'acceptation de l'animal pour le transport sur un vol donné peut ne pas être toujours possible en raison des mesures raisonnables nécessaires pour les personnes ayant une déficience. Pour plus de détails, voir la règle 71 sur le transport des personnes ayant une déficience.

Seules les cages à parois rigides approuvées par le transporteur seront acceptées dans les bagages enregistrés.

(A) Généralités

1. Des dispositions doivent être prises auprès du transporteur au moins 48 heures à l'avance pour qu'un animal soit accepté pour transport comme bagage enregistré ou non enregistré.
2. Le transporteur accepte de transporter des animaux ou animaux de compagnie, comme bagage enregistré ou non enregistré, à condition que l'animal ou les animaux soient accompagnés d'un passager, conformément à la réglementation du transport des animaux vivants de l'AITA.
3. Les animaux doivent être placés dans une cage propre étanche les empêchant de s'enfuir et offrant suffisamment d'espace pour leur bien-être. La cage ou le contenant doit être approuvé par le transporteur.

Remarque : Cette disposition ne concerne pas les chiens d'assistance qui accompagnent des passagers ayant un handicap ou les chiens d'utilité accompagnés de leur manipulant.

1. Un animal et sa cage seront considérés comme des bagages excédentaires, et les frais en vigueur s'appliqueront.

Remarque : Cette disposition ne concerne pas les chiens d'assistance qui accompagnent des passagers ayant un handicap ou les chiens d'utilité accompagnés de leur manipulant. Les animaux d'assistance seront transportés gratuitement (voir la section [D] plus bas).

1. Le passager assume la pleine responsabilité de l'animal. Avant que l'animal ne soit accepté pour transport, le passager doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour obtenir des certificats médicaux et attestations de vaccination valables, des permis d'entrée et d'autres documents requis par les pays, les États ou les territoires pour l'entrée ou le transit. Sans ces documents, l'animal ne pourra être transporté.
2. Quand un voyage implique plus d'un transporteur, le passager devrait vérifier la politique de chaque transporteur intervenant dans l'itinéraire et veiller à satisfaire les exigences de chacun d'entre eux, et vérifier que chaque transporteur est au courant et accepte de transporter l'animal dans son aéronef.
3. L'animal doit être inoffensif, ne dégager aucune odeur et ne nécessiter aucune attention durant le voyage.
4. Le transporteur se réserve le droit de refuser de transporter un animal pour une raison ou une autre.
5. Le transporteur n'assumera aucune responsabilité en cas de perte, de retard, de blessure, de maladie ou de mort de tout animal. Exception : Si un animal d'assistance est blessé ou décède en raison de la négligence des représentants du transporteur, la responsabilité du transporteur se limitera aux limites relatives aux bagages.
6. Pour des raisons de sécurité, le transporteur n'acceptera pas de transporter un animal âgé de moins de huit (8) semaines ni une femelle enceinte ou en chaleur.
7. Si l'animal est sous calmant, le passager doit présenter un billet du vétérinaire à l'enregistrement affirmant que l'animal peut voyager.
8. Le transporteur refusera le transport d'animaux durant des périodes de restriction précises.

9. Le transporteur n'offre pas de service de location ou d'achat de cages.

(B) Les animaux comme bagages enregistrés

1. Le nombre d'animaux transportés est limité selon le type d'aéronef.
2. En raison des conditions climatiques, les animaux ne seront pas acceptés pendant certaines périodes de l'année. Ces périodes d'interdiction sont publiées dans le site Web du transporteur et disponibles en communiquant avec ce dernier.
3. Le poids maximal permis d'une cage (incluant l'animal), est de 160 lb (72,5 kg). La taille maximale d'une cage est de 40 po x 27 po x 30 po ou 101 cm x 68 cm x 76 cm.
4. Frais : Les frais de transport d'un animal et de sa cage comme bagages enregistrés sont de 75 \$ aller simple.

Remarque : Cette disposition ne concerne pas les chiens d'assistance qui accompagnent des passagers ayant un handicap ou les chiens d'utilité accompagnés de leur manipulant.

(C) Animaux dans la cabine

1. Un seul chat, un chien, un oiseau ou un lapin par passager est permis dans la cabine. Aucune autre espèce d'animaux ne sera acceptée dans la cabine.
2. Le nombre d'animaux transportés dans la cabine est limité à deux à quatre animaux par vol, selon le type d'aéronef (n'incluant pas les chiens d'assistance).
3. La taille maximale permise pour la cage de l'animal dans la cabine (longueur + largeur + hauteur) ne doit pas dépasser 41 cm de longueur x 21,5 cm de hauteur x 25,4 cm de largeur (16 po x 8,5 po x 10 po). Si la cage de l'animal dépasse les dimensions précisées, mais répond aux exigences des bagages enregistrés, le transporteur pourrait accepter de transporter l'animal en soute en tant

que bagage enregistré, dans la mesure où l'espace le permet.

4. Seules les cages à parois souples pouvant être rangées sous un siège dans l'aéronef seront acceptées. La cage doit rester fermée de l'embarquement jusqu'à ce que le débarquement soit terminé.
5. Dans la cabine, la cage doit être rangée sous le siège directement devant le passager.
6. L'animal voyageant en cabine remplace les bagages non enregistrés.
7. L'animal doit rester dans la cage durant tout le voyage. La cage doit demeurer fermée.
8. Le délai limite d'enregistrement d'un animal est 30 minutes avant le délai d'enregistrement recommandé. Les animaux enregistrés après ce délai seront refusés.
9. Le transporteur pourrait demander à un passager voyageant avec un animal dans la cabine de changer de siège après l'embarquement si certains passagers souffrent d'allergies.
10. Frais : Les frais de transport d'un animal (exception faite des chiens d'assistance) et de sa cage dans la cabine pour les vols intérieurs ou entre le Canada et les États-Unis sont de 50 \$ à 59 \$ CA par direction, plus les taxes applicables.

Remarque : Cette disposition ne concerne pas les chiens d'assistance qui accompagnent des passagers ayant un handicap ou les chiens d'utilité accompagnés de leur manipulant.

(D) Chiens d'assistance

Le transporteur acceptera, sur demande, de transporter gratuitement un chien d'assistance nécessaire pour aider une personne atteinte d'une déficience et autorisera le chien à accompagner la personne à bord tant que les critères suivants sont respectés :

1. Les exigences en matière de préavis mentionnées à la section 71(D) sont respectées. Le transporteur déploiera tous les efforts raisonnables pour accepter le chien même

si les exigences en matière de préavis n'ont pas été respectées.

2. Une assurance crédible est fournie afin d'indiquer que la personne atteinte d'une déficience qui voyage a besoin du chien et la divulgation de la tâche ou du service que le chien effectue pour la personne.
3. La personne doit utiliser des mesures de contrôle appropriées (définies comme un harnais ou un collier avec une laisse/attache) et la mesure de contrôle ou le gilet du chien doit comporter une inscription ou une étiquette qui identifie le chien comme un « animal d'assistance » ou un « chien d'assistance ».
4. Le chien doit pouvoir rester dans l'espace au sol du siège du passager. Les passagers peuvent demander un espace additionnel (du siège voisin) si le chien est trop grand pour l'espace au sol qui se trouve à leurs pieds. Le passager doit divulguer au transporteur les mesures du chien dans le cadre des exigences en matière de préavis indiquées à la section 71 (D).
5. La personne se doit de respecter les lois, règlements, décrets, demandes et exigences de voyage en vigueur des pays d'origine, de destination et d'escale, en ce qui concerne le chien d'assistance. Plus précisément, la personne doit obtenir des certificats valides de santé et de vaccination, des permis d'entrée et tout autre document exigé par les pays, les États ou les territoires en cas d'entrée ou d'escale par un chien d'assistance.
6. Le transporteur peut refuser de transporter un chien d'assistance si la personne atteinte d'une déficience n'a pas en sa possession, au moment de l'enregistrement, la documentation qui démontre que le chien a tous les certificats de santé et de vaccination valides, les permis d'entrée et les autres documents nécessaires qu'exigent les pays, les États ou les territoires pour l'entrée ou l'escale.
7. Le transporteur peut refuser de transporter un chien d'assistance si le chien n'est pas maîtrisé par la personne, s'il manifeste des comportements interdits tel que stipulé

au règlement 105 A(8)(d-i) ou s'il a besoin d'espace additionnel et que la personne n'a pas payé d'avance pour cet espace. Le transporteur déploiera tous les efforts raisonnables pour accommoder le chien.

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

(E) Chiens de soutien affectif

Le transporteur n'accepte pas de transporter des chiens de soutien affectif.

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

(A) Généralités

1. Le passager est responsable d'obtenir tous les documents de voyage nécessaires (passeports, visas, cartes de touriste, certificats médicaux ou autres pièces d'identité pertinentes et nécessaires), notamment ceux des enfants voyageant avec lui.
2. Le passager se doit de respecter les lois, règlements, ordonnances, exigences et exigences de voyage en vigueur des pays d'origine, de destination et d'escale, et de se conformer aux instructions des transporteurs concernés.
3. Le transporteur ne sera pas responsable de l'aide ou de l'information fournie de bonne foi au passager, verbalement ou par écrit, au sujet des documents de voyage à obtenir.
4. Le transporteur ne sera pas responsable envers un passager des conséquences entraînées par le fait que ce dernier ne s'est pas procuré les documents de voyage nécessaires ou conformé aux lois, règlements, ordonnances ou exigences des pays d'origine, de destination ou d'escale.

(B) Documents de voyage

1. Avant de voyager, le passager doit être prêt à soumettre au transporteur pour examen tous les documents de voyage requis par les pays concernés.
2. Le transporteur aura le droit de faire et de conserver des copies des documents présentés par le passager.
3. Comme décrit à la Règle 105, Refus de transport, le transporteur se réserve le droit de refuser l'embarquement à toute personne qui n'est pas en mesure de présenter tous les documents de sortie, d'entrée, de santé et d'autres documents requis par une

loi, un règlement, une ordonnance ou une autre exigence des pays où le passager prévoit se rendre ou dont les documents de voyage ne semblent pas en ordre.

(C) Coûts découlant d'une interdiction de territoire

1. Si un passager se voit interdire l'entrée dans un pays parce qu'il n'a pas respecté les lois, les règlements, les ordres ou les exigences dudit pays, ou parce qu'il n'a pas présenté les documents de voyage nécessaires, le passager devra rembourser au transporteur, sur demande, les dommages, pertes, amendes, pénalités, responsabilités, jugements, coûts et dépenses de tout type ou de toute nature (y compris, mais sans s'y limiter, les intérêts et les frais de justice et d'avocats).
2. Un passager déterminé comme inadmissible pendant le voyage ou à destination n'aura pas droit à un remboursement du transporteur.
3. Lorsque le passager ne peut être admis dans un pays de transit ou de destination, il doit payer au transporteur le tarif en vigueur pour son transport du pays où il s'est vu refuser l'entrée à son point d'origine ou à une autre destination. Le transporteur appliquera au paiement de ce tarif tout montant versé par le passager au transporteur pour un transport non utilisé, ou les fonds appartenant au passager qui sont en possession du transporteur.

(D) Formalités de douane et d'immigration

Si requis, le passager doit être présent lors de l'inspection de ses bagages par les autorités douanières ou d'autres représentants du gouvernement.

Le transporteur ne sera pas responsable des pertes ou dommages subis par le passager durant une telle inspection ou entraînés par son défaut de se conformer à cette exigence si son bagage n'était pas sous la responsabilité du transporteur.

(E) Inspection de sûreté

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

Règle 85 : Services de correspondance terrestre

(A) Généralités

1. Le transporteur n'assure pas, n'exploite pas et n'offre pas les services de correspondance terrestre entre les aéroports ou entre les aéroports et le centre-ville.
2. Tout effort d'un employé, un mandataire ou un représentant du transporteur pour aider le passager à organiser un service de correspondance terrestre ne rendra aucunement le transporteur responsable des gestes ou des omissions d'un tel exploitant indépendant.

Règle 90 : Irrégularités d'horaire, retards, annulations et refus d'embarquement

(A) Applicabilité

Cette règle vaut pour tous les passagers, quel que soit le type de tarif en vertu duquel ils voyagent.

(B) Général

1. Le transporteur prendra toutes les mesures raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire.
2. Les heures indiquées dans les horaires ou ailleurs sont approximatives, non garanties, et ne font pas partie du contrat de transport. Le transporteur se dégage de toute responsabilité à l'égard d'erreurs ou d'omissions, soit dans les horaires ou d'autres représentations des horaires. Aucun employé, représentant ou mandataire du transporteur n'est autorisé à lier le transporteur par une déclaration ou en donnant une garantie au sujet des dates ou des heures de départ ou d'arrivée, ou de l'exploitation d'un vol.
3. Le transporteur n'offre aucune garantie et n'est pas responsable des annulations ni des modifications apportées aux heures de vol indiquées sur les billets des passagers en cas d'événement indépendant de sa volonté ou d'un cas de force majeure.
4. Le transporteur prendra toutes les mesures raisonnables pour informer les passagers des retards ou des changements d'horaire et, dans la mesure du possible, leur communiquera la raison du retard ou changement.
5. En cas d'irrégularités d'horaire, le transporteur aidera d'abord les personnes atteintes d'une déficience et les mineurs non accompagnés.

6. Le transporteur déterminera les retards ou annulations qui sont contrôlables et les passagers admissibles à une indemnité.

7. Un retard, une annulation ou un refus d'embarquement directement attribuable à un retard ou à une annulation survenu précédemment en raison d'une situation indépendante de la volonté du transporteur est également considéré comme attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur lorsque toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation survenu précédemment ont été prises.

8. Un retard, une annulation ou un refus d'embarquement directement attribuable à un retard ou à une annulation survenu précédemment et attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité, est également considéré comme étant attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité si le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation survenu précédemment.

9. Lorsqu'un transporteur n'est pas en mesure de permettre à un passager d'occuper un siège à bord d'un vol parce que le nombre de sièges qui peuvent être occupés sur le vol dépasse le nombre de passagers qui se sont enregistrés à temps, détiennent une réservation confirmée, ont les documents de voyage requis et se sont présentés à la porte d'embarquement à temps, le transporteur suivra les dispositions de cette règle, à moins qu'une autre réglementation étrangère en vigueur ne fournisse des indications contraires.

(C) Communications

1. Afin de recevoir les communications à temps, les passagers doivent faire tout leur possible pour s'assurer qu'ils, ou leur organisateur de voyage, ont fourni à Westjet leur ID Récompenses Westjet et une adresse de courriel ou un numéro de téléphone valide. Les passagers recevront un courriel ou un appel s'ils n'ont pas fourni d'adresse électronique.

2. Les passagers pourront aussi recevoir de l'information sur un retard ou une annulation :

- a. dans les sites Web du transporteur;
- b. à l'aéroport au moment de l'enregistrement;
- c. à l'aéroport sur les écrans des départs et arrivées;
- iv. à l'aéroport par des annonces du transporteur;
- e. à bord de l'appareil.

(D) Irrégularités d'horaire

1. Généralités

- a. Les horaires ne sont pas garantis.
- b. Les horaires de vols peuvent changer sans préavis, et les heures indiquées sur les horaires publiés, les billets, les heures de vol et les publicités de WestJet ne sont pas garanties et ne s'appliquent pas à ce contrat. Le transporteur se dégage de toute responsabilité à l'égard d'erreurs ou d'omissions, soit dans les horaires ou d'autres représentations des horaires. Aucun employé, représentant ou mandataire du transporteur n'est autorisé à lier le transporteur par une déclaration ou en donnant une garantie au sujet des dates ou des heures de départ ou d'arrivée, ou de l'exploitation d'un vol.

2. Définitions

- a. « Irrégularités d'horaire » signifie ce qui suit :
 - i. Modification du vol du transporteur, au départ ou à l'arrivée;
 - ii. Annulation de vol ou omission d'une escale prévue;

- iii. Modifications d'horaire nécessitant le réacheminement d'un passager à l'heure de départ de son vol d'origine; et
- iv. Modifications d'horaire.

Exception : Les irrégularités d'horaire ne comprennent pas les cas de force majeure ni les événements régis par le RPPA.

3. « Changement d'horaire » signifie ce qui suit :

- a. L'annulation d'un vol prévu où lorsqu'aucun vol WestJet à itinéraire comparable n'est disponible dans les cent quatre-vingts (180) minutes suivant l'heure de départ initiale; ou
- b. Une modification à l'heure de départ prévue d'un vol WestJet qui dépasse cent quatre-vingts (180) minutes; ou
- c. Une modification à l'itinéraire d'un vol WestJet prévu qui ajoute au moins un (1) arrêt à l'itinéraire initial; ou
- d. Une modification à l'itinéraire d'un vol WestJet prévu qui entraîne un retard à l'arrivée de plus de cent quatre-vingts (180) minutes de retard par rapport à l'heure d'arrivée prévue initialement; ou
- e. Toute modification à l'heure d'arrivée d'un vol WestJet qui entraîne une correspondance manquée avec tout vol effectué sur la même réservation et indiqué sur le même billet.

4. « Cabine » signifie ce qui suit :

- a. L'emplacement dans l'aéronef où le passager a le droit d'être transporté, conformément à l'horaire général du transporteur.
 - I. Économie : pour les passagers qui achètent un billet à tarif Base, Écono ou ÉconoFlex.

- II. Privilège : pour les passagers qui achètent un billet à tarif Privilège ou PrivilègeFlex ou un surclassement (ou qui obtiennent un surclassement gratuit).
 - III. Affaires : pour les passagers qui achètent un billet à tarif Affaires ou AffairesFlex ou un surclassement (ou qui obtiennent un surclassement gratuit).
- b. Vous pouvez consulter les caractéristiques de chaque cabine sur le site Web du transporteur.
5. Avant l'achat
- a) Réservations :
 - i. Responsabilité du passager :
 - ii. Le passager ou son agent (p. ex. agent de voyages, autre transporteur) doit: fournir les coordonnées appropriées du passager pour recevoir des avis de changement d'horaire au moment de la réservation et informer continuellement le transporteur des changements pour garantir que ces avis sont reçus avant le voyage.
 - iii. Le passager devrait reconnaître et (ou) accepter ces avis de Westjet ou les avis de l'entité auprès de laquelle la réservation a été faite (p. ex. agent de voyages, autre transporteur), afin qu'il soit informé de l'itinéraire et qu'il puisse ajuster ses plans en conséquence, car les horaires peuvent changer.
 - iv. Le passager doit arriver à l'aéroport suffisamment à l'avance pour s'enregistrer et se soumettre aux procédures gouvernementales, au contrôle de sécurité et au processus de départ, tout en respectant les délais limites indiqués dans la Règle 40 ci-dessus. Les vols ne seront pas retardés pour les

passagers n'ayant pas terminé les exigences de préembarquement. Le transporteur traitera cette situation comme un défaut de se présenter.

- v. Le transporteur ne sera pas responsable des pertes ou des frais occasionnés par le non-respect de cette disposition par le passager. Le montant payé par le ou les passagers pour le billet, incluant le tarif, les frais, les suppléments et les taxes sera perdu si le ou les passagers ne se présentent pas pour un vol.

6. Avant le voyage

a) Changement d'horaire

- i. Le transporteur devra peut-être remplacer l'aéronef et peut changer, ajouter ou omettre des escales immédiates. Le transporteur ne peut pas garantir que les passagers effectueront des correspondances avec d'autres.
- ii. Le transporteur prendra toutes les mesures raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire publié.
- iii. En cas de changement d'horaire, le passager a droit à un remboursement intégral du prix payé selon le mode de paiement initial; ou bien, il peut accepter une réservation pour le prochain vol disponible du transporteur si des sièges sont disponibles dans la classe de service de la cabine liée à son achat initial. S'il y a des sièges disponibles dans une autre cabine, le passager peut choisir d'annuler sa réservation actuelle et d'acheter un nouveau siège dans la cabine disponible, ou accepter d'obtenir un remboursement de la différence tarifaire pour une cabine de service inférieur, ou payer la différence tarifaire pour une cabine de service supérieur. Tout remboursement sera fait selon le

mode de paiement initial, et les frais de modification ne seront pas appliqués.

- iv. Lorsqu'un changement d'horaire entraîne l'annulation de tout le service du transporteur vers une destination, le transporteur peut, à son entière discrétion, et selon des modalités acceptables pour le passager, prendre les dispositions nécessaires pour que le passager voyage avec un autre transporteur ou par transport terrestre.
- v. Le transporteur prendra toutes les mesures raisonnables pour informer les passagers des retards ou des changements d'horaire et, dans la mesure du possible, leur communiquera la raison du retard ou changement.
- vi. Le transporteur n'offre aucune garantie et n'est pas responsable des annulations ou des modifications apportées aux heures de vol apparaissant sur les billets des passagers en cas de force majeure.
- vii. Le transporteur ne peut être tenu responsable des dommages occasionnés par une surréservation ou une annulation s'il prouve que lui-même, ses employés et ses mandataires ont pris toutes les mesures raisonnablement nécessaires afin d'éviter ces dommages ou qu'il était impossible pour le transporteur, ses employés ou ses mandataires de prendre de telles mesures. Après avoir pris en considération toutes les circonstances connues, le transporteur prendra toutes les mesures qui peuvent raisonnablement être exigées pour éviter ou atténuer les dommages causés par un départ de vol anticipé, une surréservation ou une annulation.

7. Irrégularités d'horaire : selon la volonté du transporteur

a) Dans les 14 jours précédant le voyage, une indemnité en cas de déclassement sera limitée aux cas suivants :

Vol intérieur

- i. Cabine initiale : Affaires
Cabine lors du voyage : Privilège
Indemnité : 50 % du tarif de base pour le segment touché
- ii. Cabine initiale : Affaires
Cabine lors du voyage : Économie
Indemnité : 50 % du tarif de base pour le segment touché au mode de paiement original
- iii. Cabine initiale : Privilège
Cabine lors du voyage : Économie
Indemnité : 50 % du tarif de base pour le segment touché

i) Le passager aura l'option d'annuler sa réservation et de recevoir un remboursement selon le mode de paiement initial. Les frais d'annulation ne seront pas exigés.

8. Irrégularités d'horaire : indépendantes de la volonté du transporteur

a) Dans les 14 jours précédant le voyage, une indemnité en cas de déclassement sera limitée à la différence tarifaire entre les classes de services.

(E) Retards sur l'aire de trafic

- 1. Lorsqu'un vol exploité par le transporteur est retardé sur l'aire de trafic après la fermeture des portes de l'aéronef en prévision du décollage ou après l'atterrissage, le transporteur fournira l'accès à des toilettes fonctionnelles si l'aéronef en possède, à une cabine adéquatement ventilée, chauffée ou

- climatisée, à de la nourriture et des boissons en quantités raisonnables et à un moyen de communication avec des personnes à l'extérieur de l'aéronef, lorsque cela est possible.
2. Lorsque l'aéronef est retardé sur l'aire de trafic, le transporteur doit aider un passager ayant besoin d'une assistance médicale d'urgence à obtenir cette assistance et prendra toutes les mesures raisonnables à cette fin.
 3. Lorsqu'un vol exploité par le transporteur est retardé sur l'aire de trafic d'un aéroport au Canada, le transporteur permettra aux passagers de débarquer de l'aéronef trois heures après la fermeture des portes en prévision du décollage ou trois heures après l'atterrissage, à moins qu'il ne soit probable que le décollage aura lieu dans moins de trois heures et quarante-cinq minutes après la fermeture des portes en prévision du décollage et que le transporteur soit en mesure de continuer de fournir l'accès à des toilettes fonctionnelles si l'aéronef en possède, à une cabine adéquatement ventilée, chauffée ou climatisée, à de la nourriture et des boissons en quantités raisonnables et à un moyen de communication avec des personnes à l'extérieur de l'aéronef, lorsque cela est possible.
 4. Le transporteur ne permettra pas aux passagers de débarquer de l'aéronef si cela n'est pas possible, y compris pour des raisons de sécurité ou en réponse à des directives émises par le Contrôle de la circulation aérienne ou des douanes.
 5. Si le transporteur permet aux passagers de débarquer, il accordera la priorité aux personnes handicapées et à leur personne de soutien ou d'assistance, le cas échéant, lorsque cela est possible.

(F) Retards, annulations ou refus d'embarquement attribuables à une situation indépendante de la volonté du transporteur

1. Un retard, une annulation ou un refus d'embarquement est considéré comme étant attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur s'il est causé par un cas de force majeure.
2. Lorsqu'un retard, une annulation ou un refus d'embarquement survient et qu'il est attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur, ce dernier fournira aux passagers la raison du retard, de l'annulation ou du refus d'embarquement, des renseignements sur l'indemnité à laquelle les passagers pourraient avoir droit, des renseignements sur les normes de traitement des passagers, le cas échéant, et des renseignements sur les recours possibles contre lui, notamment ceux auprès de l'Office des transports du Canada, s'il y a lieu.
3. Le transporteur fournira de nouveaux renseignements aux passagers dès que possible et fera le point sur la situation toutes les 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ ait été fixée ou que d'autres dispositions de voyage aient été prises. Le moyen de communication utilisé sera celui pour lequel un passager a indiqué une préférence, le cas échéant, et sera compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées, s'il y a lieu.

(G) Retards, annulations ou refus d'embarquement attribuables au transporteur mais nécessaires par souci de sécurité

1. Un retard, une annulation ou un refus d'embarquement est considéré comme étant attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité lorsque la loi l'exige afin de réduire les risques pour la sécurité du passager. Cela comprend les décisions en matière de sécurité relevant du

pilote de l'aéronef ou qui sont prises conformément au système de gestion de la sécurité pour garantir la sécurité aérienne ou la sécurité du public, à l'exception de la maintenance planifiée de l'appareil.

2. Le transporteur fournira aux passagers la raison du retard, de l'annulation ou du refus d'embarquement, ainsi que des renseignements sur l'indemnité à laquelle les passagers pourraient avoir droit, les normes de traitement des passagers, le cas échéant, et les recours possibles contre lui, notamment ceux auprès de l'Office des transports du Canada, s'il y a lieu.
3. Le transporteur fournira de nouveaux renseignements aux passagers dès que possible et fera le point sur la situation toutes les 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ ait été fixée ou que d'autres dispositions de voyage aient été prises. Le moyen de communication utilisé sera celui pour lequel un passager a indiqué une préférence, le cas échéant, et sera compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées, s'il y a lieu.
4. Le transporteur ne refusera pas l'embarquement en raison de situations qui lui sont attribuables, mais qui sont nécessaires par souci de sécurité, avant d'avoir demandé à tous les passagers si certains d'entre eux accepteraient de céder leur siège. Le transporteur ne refusera pas l'embarquement à un passager qui se trouve déjà à bord de l'aéronef, à moins que le refus d'embarquement ne soit nécessaire par souci de sécurité.
5. Le transporteur peut offrir un avantage à un passager qui accepte de céder son siège, et fournira à ce passager une confirmation écrite de l'avantage qu'il a accepté. Les passagers qui acceptent de tels avantages n'ont pas droit aux indemnités versées en vertu du RPPA.

6. Si un refus d'embarquement est nécessaire, nous sélectionnerons les passagers qui seront refusés à l'embarquement. Nous accorderons la priorité d'embarquement, selon l'ordre suivant : mineurs non accompagnés; personnes handicapées et leur accompagnateur, animal d'assistance, le cas échéant; passagers voyageant avec un membre de la famille et passagers ayant précédemment été refusé à l'embarquement sur le même billet.

(H) Retards, annulations ou refus d'embarquement attribuables au transporteur

1. Lorsqu'un retard, une annulation ou un refus d'embarquement survient en raison de situations attribuables au transporteur, ce dernier fournira aux passagers la raison du retard, de l'annulation ou du refus d'embarquement, ainsi que des renseignements sur l'indemnité à laquelle les passagers pourraient avoir droit, les normes de traitement des passagers, le cas échéant, et les recours possibles contre lui, notamment ceux auprès de l'Office des transports du Canada, s'il y a lieu.
2. Le transporteur fournira de nouveaux renseignements aux passagers dès que possible et fera le point sur la situation toutes les 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ ait été fixée ou que d'autres dispositions de voyage aient été prises. Le moyen de communication utilisé sera celui pour lequel un passager a indiqué une préférence, le cas échéant, et sera compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées, s'il y a lieu.
3. Le transporteur ne refusera pas l'embarquement en raison de situations qui lui sont attribuables avant d'avoir demandé

à tous les passagers si certains d'entre eux accepteraient de céder leur siège. Le transporteur ne refusera pas l'embarquement à un passager qui se trouve déjà à bord de l'aéronef, à moins que le refus d'embarquement ne soit nécessaire par souci de sécurité.

4. Le transporteur peut offrir un avantage à un passager qui accepte de céder son siège et fournira à ce dernier une confirmation écrite de l'avantage qu'il a accepté. Les passagers qui acceptent de tels avantages n'ont pas droit aux indemnités versées en vertu du RPPA.
5. Si un refus d'embarquement est nécessaire, nous sélectionnerons les passagers qui seront refusés à l'embarquement. Nous accorderons la priorité d'embarquement, selon l'ordre suivant : mineurs non accompagnés; personnes handicapées et leur accompagnateur, animal d'assistance, le cas échéant; passagers voyageant avec un membre de la famille et passagers ayant précédemment été refusé à l'embarquement sur le même billet.

(I) Choix offerts aux passagers- réacheminement ou remboursement

1. En cas d'un retard attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur d'une durée de trois heures ou plus, le transporteur offrira ce qui suit :
 - a. À la demande des passagers, le transporteur leur offrira d'autres arrangements de voyage sans frais afin de s'assurer qu'ils terminent leur voyage dès que possible. Le transporteur fournira une réservation confirmée sur le prochain vol disponible exploité par lui, ou sur un vol exploité par un transporteur avec lequel il a conclu un accord commercial, à la condition que ce vol assure une liaison acceptable depuis l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet

d'origine du passager et que le décollage s'effectue dans les 48 heures suivant l'événement ayant provoqué le retard.

- b. Si le transporteur n'est pas en mesure de fournir une telle réservation confirmée, il fournira une réservation confirmée sur un vol exploité par un autre transporteur assurant une liaison acceptable depuis l'aéroport où se trouve le passager, ou depuis tout autre aéroport situé à une distance raisonnable du premier aéroport, vers la destination indiquée sur le billet d'origine du passager. Le transporteur assurera le transport entre l'aéroport où se trouve le passager et le nouvel aéroport, s'il y a lieu.
 - c. Le transporteur fournira, dans la mesure du possible, des arrangements de voyage comparables à ceux prévus sur le billet d'origine et n'exigera pas de frais supplémentaires si un service d'une classe supérieure est offert dans le cadre des nouveaux arrangements de voyage.
2. En cas d'une annulation de vol ou d'un refus d'embarquement attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur, ce dernier offrira ce qui suit :
- a. Le transporteur offrira d'autres arrangements de voyage sans frais afin de s'assurer que les passagers terminent leur voyage dès que possible. Le transporteur fournira une réservation confirmée sur le prochain vol disponible exploité par lui, ou sur un vol exploité par un transporteur avec lequel il a conclu un accord commercial, à la condition que ce vol assure une liaison acceptable depuis l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet d'origine du passager et que le décollage s'effectue dans les 48 heures suivant l'événement ayant provoqué le retard.
 - b. Si le transporteur n'est pas en mesure de fournir une telle réservation confirmée, il fournira une

réserveur confirmée sur un vol exploité par un autre transporteur assurant une liaison acceptable depuis l'aéroport où se trouve le passager, ou depuis tout autre aéroport situé à une distance raisonnable du premier aéroport, vers la destination indiquée sur le billet d'origine du passager. Le transporteur assurera le transport entre l'aéroport où se trouve le passager et le nouvel aéroport, s'il y a lieu.

- c. Le transporteur fournira, dans la mesure du possible, des arrangements de voyage comparables à ceux prévus sur le billet d'origine et n'exigera pas de frais supplémentaires si un service d'une classe supérieure est offert dans le cadre des nouveaux arrangements de voyage.
3. En cas d'un retard de trois heures ou plus causé par une situation attribuable au transporteur ou par une situation attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité, le transporteur fournira ce qui suit à la demande du passager :
- a. Le transporteur offrira d'autres arrangements de voyage sans frais afin de s'assurer que les passagers terminent leur voyage dès que possible. Le transporteur fournira une réserveur confirmée sur le prochain vol disponible exploité par lui, ou sur un vol exploité par un transporteur avec lequel il a conclu un accord commercial, à la condition que ce vol assure une liaison acceptable depuis l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet d'origine du passager, et que le décollage s'effectue dans les neuf heures suivant l'heure de départ indiquée sur le billet d'origine.
 - b. Si le transporteur n'est pas en mesure de fournir une telle réserveur confirmée, il fournira une réserveur confirmée sur un vol exploité par un autre transporteur assurant une liaison acceptable depuis l'aéroport où se trouve le passager et dont le

décollage s'effectue dans les 48 heures suivant l'heure indiquée sur le billet d'origine.

- c. Si le transporteur n'est pas en mesure de fournir une telle réservation confirmée, il fournira un transport vers un autre aéroport situé à une distance raisonnable de l'aéroport où se trouve le passager, ainsi qu'une réservation confirmée sur un vol exploité par un autre transporteur assurant une liaison acceptable depuis cet autre aéroport vers la destination indiquée sur le billet d'origine du passager.
- d. Le transporteur fournira, dans la mesure du possible, des arrangements de voyage comparables à ceux prévus sur le billet d'origine et n'exigera pas de frais supplémentaires si un service d'une classe supérieure est offert dans le cadre des nouveaux arrangements de voyage. Si la classe de service est inférieure à celle indiquée sur le billet d'origine, le transporteur remboursera la différence de coût pour la partie du billet concernée.
- e. Un remboursement sera versé au passager pour tout service supplémentaire qu'il a acheté en lien avec le billet d'origine si le passager n'a pas reçu ces services sur le vol de rechange ou s'il a payé ces services une deuxième fois. Les remboursements seront versés selon le mode de paiement d'origine utilisé à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire.
- f. Si les nouveaux arrangements de voyage ne répondent pas aux besoins du passager, le transporteur remboursera la partie non utilisée du billet. Si le passager ne se trouve plus au point d'origine et que le voyage n'a plus sa raison d'être à cause du retard, le transporteur lui remboursera le prix du billet et lui fournira une réservation confirmée sur un vol à destination du point d'origine qui répond à ses besoins en matière de voyage. Les remboursements seront versés selon le

mode de paiement d'origine utilisé à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire.

- g. Le transporteur fournira, dans la mesure du possible, des arrangements de voyage comparables à ceux prévus sur le billet d'origine et n'exigera pas de frais supplémentaires si un service d'une classe supérieure est offert dans le cadre des nouveaux arrangements de voyage.
4. En cas d'annulation de vol ou de refus d'embarquement attribuable au transporteur, ou d'annulation de vol ou de refus d'embarquement attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité, le transporteur fournira ce qui suit :
- a. Le transporteur offrira d'autres arrangements de voyage sans frais afin de s'assurer que les passagers terminent leur voyage dès que possible. Le transporteur fournira une réservation confirmée sur le prochain vol disponible exploité par lui, ou sur un vol exploité par un transporteur avec lequel il a conclu un accord commercial, à la condition que ce vol assure une liaison acceptable depuis l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet d'origine du passager, et que le décollage s'effectue dans les neuf heures suivant l'heure de départ indiquée sur le billet d'origine.
 - b. Si le transporteur n'est pas en mesure de fournir une telle réservation confirmée, il fournira une réservation confirmée sur un vol exploité par un autre transporteur assurant une liaison acceptable depuis l'aéroport où se trouve le passager et dont le décollage s'effectue dans les 48 heures suivant l'heure indiquée sur le billet d'origine.
 - c. Si le transporteur n'est pas en mesure de fournir une telle réservation confirmée, il fournira un transport vers un autre aéroport situé à une distance raisonnable de l'aéroport où se trouve le passager, ainsi qu'une réservation confirmée sur un

vol exploité par un autre transporteur assurant une liaison acceptable depuis cet autre aéroport vers la destination indiquée sur le billet d'origine du passager.

- d. Le transporteur fournira, dans la mesure du possible, des arrangements de voyage comparables à ceux prévus sur le billet d'origine et n'exigera pas de frais supplémentaires si un service d'une classe supérieure est offert dans le cadre des nouveaux arrangements de voyage. Si la classe de service est inférieure à celle indiquée sur le billet d'origine, le transporteur remboursera la différence de coût pour la partie du billet concernée.
- e. Un remboursement sera versé au passager pour tout service supplémentaire qu'il a acheté en lien avec le billet d'origine si le passager n'a pas reçu ces services sur le vol de rechange ou s'il a payé ces services une deuxième fois. Les remboursements seront versés selon le mode de paiement d'origine utilisé à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire.
- f. Si les nouveaux arrangements de voyage ne répondent pas aux besoins du passager, le transporteur remboursera la partie non utilisée du billet. Si le passager ne se trouve plus au point d'origine et que le voyage n'a plus sa raison d'être à cause du retard, le transporteur lui remboursera le prix du billet et lui fournira une réservation confirmée sur un vol à destination du point d'origine qui répond à ses besoins en matière de voyage. Les remboursements seront versés selon le mode de paiement d'origine utilisé à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire.
- g. Le transporteur fournira, dans la mesure du possible, des arrangements de voyage comparables à ceux prévus sur le billet d'origine et n'exigera pas de frais supplémentaires si un service d'une classe

supérieure est offert dans le cadre des nouveaux arrangements de voyage.

. (J) Droit aux soins

1. Pour les vols effectués à compter du 15 décembre 2019 : En cas de retard ou d'annulation de vol attribuable au transporteur, ou attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité et pour lequel un passager est informé moins de 12 heures avant l'heure de départ prévue indiquée sur le billet d'origine, si le passager a attendu deux heures après l'heure de départ indiquée sur le billet, les indemnités suivantes lui seront offertes :

- a. Un bon de repas;
- b. L'accès à un moyen de communication, s'il y a lieu.
- c. Si le transporteur prévoit que le passager devra attendre toute la nuit son vol d'origine ou le vol réservé dans le cadre d'autres arrangements de voyage, le transporteur lui offrira, sans frais, une chambre d'hôtel ou un lieu d'hébergement comparable, ainsi que le transport aller-retour entre le lieu d'hébergement et l'aéroport, en tenant compte du lieu où se trouve le passager.
- d. Le transporteur peut limiter les normes de traitement indiquées ci-dessus ou refuser de les appliquer si leur application risque d'entraîner des retards plus importants pour le passager.

1. En cas de refus d'embarquement en raison de situations attribuables au transporteur ou attribuables au transporteur mais nécessaires par souci de sécurité, les indemnités suivantes seront offertes au passager :

- a. Avant qu'un passager monte à bord d'un vol réservé dans le cadre d'autres arrangements de voyage, le transporteur lui fournira un bon de repas et l'accès à un moyen de communication.

- b. Si le transporteur prévoit que le passager devra attendre toute la nuit son vol d'origine ou le vol réservé dans le cadre d'autres arrangements de voyage, le transporteur lui offrira, sans frais, une chambre d'hôtel ou un lieu d'hébergement comparable, ainsi que le transport aller-retour entre le lieu d'hébergement et l'aéroport, en tenant compte du lieu où se trouve le passager.
- c. Le transporteur peut limiter les normes de traitement indiquées ci-dessus ou refuser de les appliquer si leur application risque d'entraîner des retards plus importants pour le passager.

Règle 95 : Indemnités en cas de retard, d'annulation de vol ou de refus d'embarquement

(A) Indemnité en cas de refus d'embarquement dû à une situation attribuable au transporteur :

En plus des exigences applicables énoncées ci-dessus, ce qui suit s'applique : 1.

1. Conditions de paiement

- a. Le passager détenant une réservation confirmée avec billet doit se présenter pour le transport conformément à ce tarif : il doit s'être soumis en tous points aux exigences en vigueur du transporteur en matière de réservation, de billets, d'enregistrement et d'embarquement dans les délais prescrits.
- b. Le transporteur doit ne pas avoir été en mesure d'accepter le passager sur le vol pour lequel ce dernier détenait une réservation avec billet, et le vol est parti sans le passager.

2. Un passager ne sera pas admissible à une indemnité dans les situations suivantes :

- a. Le passager qui s'est enregistré après le délai limite du transporteur ou qui se présente dans la zone d'embarquement après le délai limite d'embarquement du transporteur ne recevra pas d'indemnité pour refus d'embarquement, et ses réservations seront annulées.
- b. Un vol pour lequel le passager détenait des réservations confirmées avec billet est annulé.
- c. Des sièges ont été réquisitionnés par un gouvernement, une autorité publique ou des autorités médicales pour un transport d'urgence.

iv. Si, pour des motifs liés à l'exploitation et à la sécurité indépendants de la volonté du transporteur, l'aéronef a été remplacé par un aéronef contenant moins de places, et le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter cette substitution, ou il lui était impossible de prendre de telles mesures.

3. Montant de l'indemnité :

a. Le transporteur versera des indemnités correspondant aux montants indiqués ci-dessous aux passagers qui se sont vu refuser l'embarquement en raison de situations attribuables au transporteur. L'indemnité sera versée dès que les circonstances le permettent, au plus tard 48 heures après le refus d'embarquement. Si l'indemnité ne peut pas être versée au passager avant l'embarquement du vol faisant partie des autres arrangements de voyage fournis, le transporteur fournira une confirmation écrite du montant de l'indemnité qui est due.

b. Le montant de l'indemnité sera déterminé en fonction de l'heure d'arrivée estimée du vol réservé dans le cadre d'autres arrangements de voyage. Un ajustement du montant de l'indemnité sera effectué si l'heure d'arrivée prévue et l'heure d'arrivée réelle diffèrent. L'arrivée correspond au moment où l'une des portes de l'aéronef est ouverte après l'atterrissage pour permettre aux passagers de sortir de l'aéronef.

c. Indépendamment du tarif payé, les passagers ont droit au dédommagement financier suivant :

i. 900 \$ CA, si l'arrivée du passager à la destination indiquée sur le billet d'origine est retardée de moins de six (6) heures;

ii. 1 800 \$ CA, si l'arrivée du passager à la destination indiquée sur le billet d'origine est retardée de six (6) heures ou plus, mais moins de neuf (9) heures; et

iii. 2 400 \$ CA, si l'arrivée du passager à la destination indiquée sur le billet d'origine est retardée de neuf (9) heures ou plus.

iv. Le transporteur offrira au passager une indemnité en argent, à moins qu'il n'offre une autre forme d'indemnité d'une valeur monétaire supérieure aux montants applicables énoncés dans ce paragraphe, et que le passager ait été informé de la valeur monétaire par écrit et que l'autre forme d'indemnité n'ait pas de date d'expiration. Le passager doit confirmer par écrit qu'il a été informé de son droit à une indemnité en argent et qu'il a choisi d'accepter l'autre forme d'indemnité.

(B) Application

1. Le présent règlement s'applique à tous les passagers, indépendamment du type de tarif de leur billet.
2. Un passager qui ne se présente pas à l'enregistrement ou à la zone d'embarquement dans les délais limites d'enregistrement ou d'embarquement du transporteur indiqués dans la Règle 40(F), Délais limites d'enregistrement, ne recevra pas d'indemnité, verra sa réservation annulée à la discrétion du transporteur et sera soumis aux modalités associées au tarif en vertu duquel il voyage.
3. Sous réserve de la loi en vigueur, les passagers ne seront pas indemnisés deux fois par le transporteur (c.-à-d., ne recevront pas une double indemnité) pour le même événement.
4. Limites d'espace et de poids
 - a) Les passagers seront transportés uniquement sous réserve des limites d'espace et de poids de l'aéronef du transporteur, et ce dernier se réserve le droit de refuser l'embarquement ou le transport de toute personne afin d'assurer le respect de telles limites. Si cette politique entraîne le refus de

l'embarquement d'un passager à bord d'un vol dûment payé par ce passager, les conditions suivantes s'appliqueront :

- i) Si le passager ne s'est pas enregistré dans les délais limites indiqués à la Règle 40(F), le passager perd son droit d'obtenir un remboursement pour tout tarif payé pour ce vol.
- ii) Si le passager se voit refuser l'embarquement après s'être enregistré dans les délais limites appropriés avant le départ prévu, il pourrait avoir droit à une indemnité.

5. Voyager en toute sécurité

a. Le transporteur ne peut être tenu responsable des situations de force majeure ou des gestes de tierces parties. Le transporteur est également légalement tenu de respecter les normes les plus élevées en matière de sécurité aérienne et ne peut être contraint d'entreprendre ou de poursuivre un vol si sa sécurité est compromise. De même, le transporteur ne peut être tenu responsable de mauvaises conditions météorologiques, des actes de tierces parties, notamment des mesures prises par un gouvernement, des contrôleurs aériens, des autorités aéroportuaires, une agence de sécurité, les forces de l'ordre ou des représentants des douanes et de l'immigration.

b. le transporteur accorde la plus grande importance à la sécurité de ses passagers et de ses employés. Jamais le transporteur ne mettra sciemment quiconque en péril, pour quelque raison que ce soit. Si une situation pouvant mettre quiconque en danger, quelle qu'elle soit, venait à se présenter, les décisions et mesures nécessaires seront prises afin d'éliminer le risque en présence. Par conséquent, le transporteur ne permettra pas à ses aéronefs de partir, de poursuivre un vol ou de tenter d'atterrir s'il n'est pas sécuritaire de le faire.

(C) Pour les vols effectués à compter du 15 décembre 2019 : indemnité pour des inconvénients dus à des retards ou à des annulations attribuables au transporteur

Si un passager est informé 14 jours ou moins avant l'heure de départ indiquée sur son billet du fait que l'arrivée de son vol à la destination indiquée sur son billet sera retardée d'au moins trois heures, et si ce retard est causé par une situation attribuable au transporteur, une indemnité sera versée au passager s'il en fait la demande auprès du transporteur avant le premier anniversaire du retard.

Le transporteur dispose de trente jours après la date de la réception de la demande pour verser l'indemnité au passagers ou lui fournir les motifs de son refus de la verser.

Le transporteur versera les indemnités suivantes aux passagers qui sont retardés en raison d'un retard ou d'une annulation de vol attribuable au transporteur si le passager a été informé à 14 jours ou moins du retard. Indépendamment du tarif payé, les passagers ont droit au dédommagement financier suivant :

- a. aucune indemnité si le retard est de moins de trois heures;
- b. 400 \$ si le retard est de trois heures ou plus, mais de moins de six heures;
- c. 700 \$ si le retard est de plus de six heures, mais de moins de neuf heures; et
- d. 1 000 \$ si le retard est de plus de neuf heures.

Si un passager est informé 14 jours ou moins avant l'heure de départ indiquée sur son billet que l'arrivée de son vol à la destination indiquée sur son billet sera retardée, et si le billet du passager est remboursé, le transporteur versera au passager une indemnité de 400 \$, si ce dernier en fait la demande.

Le transporteur offrira au passager une indemnité en argent, à moins qu'il n'offre une autre forme d'indemnité d'une valeur monétaire supérieure aux montants applicables énoncés dans ce paragraphe, et que le passager ait été informé de la valeur monétaire par écrit et que l'autre forme d'indemnité n'ait pas de date d'expiration. Le passager doit confirmer par écrit qu'il a été informé de son droit à une indemnité en argent et qu'il a choisi d'accepter l'autre forme d'indemnité.

(D) Réclamations déposées à la suite d'un retard, d'une annulation de vol ou d'un refus d'embarquement

(1) En cas de retard, d'annulation de vol ou de refus d'embarquement, un passager doit déposer une réclamation directement auprès du transporteur et accorder à ce dernier 30 jours ou le délai prévu par la loi en vigueur (la période la plus courte prévalant) pour lui répondre avant de confier à une tierce partie le mandat de déposer la réclamation en son nom.

(2) Le transporteur ne prendra pas en considération et ne traitera aucune réclamation soumise par une tierce partie si le passager concerné n'a pas soumis directement la réclamation au transporteur et ne lui a pas laissé le temps d'y répondre, conformément à l'article (1) ci-dessus.

(3) Si un passager n'a pas la capacité pour déposer une réclamation lui-même, son tuteur légal ou une personne qui le représente peut déposer une réclamation auprès du transporteur en son nom. Le transporteur peut demander une preuve attestant que le tuteur légal ou le représentant est autorisé à déposer une réclamation au nom du passager.

(4) Un passager peut déposer une réclamation auprès du transporteur au nom d'autres passagers partageant la même réservation. Le transporteur peut exiger une preuve attestant que le passager a reçu le consentement des autres passagers partageant la même réservation pour déposer une réclamation en leur nom.

(5) Le transporteur ne traitera aucune réclamation déposée par une tierce partie, à moins que la réclamation ne soit accompagnée de documents pertinents justifiant en bonne et due forme que la tierce partie a l'autorité d'agir au nom du passager.

(6) Cette disposition n'empêche pas les passagers de consulter un conseiller tiers avant de présenter leur réclamation directement au transporteur.

(7) Tout paiement ou remboursement sera versé directement au passager sous forme de chèque, de virement par courriel, de virement bancaire, ou par le biais

d'une plateforme en ligne/électronique au choix du transporteur. Le transporteur peut exiger une preuve que le compte bancaire appartient au passager concerné.

Règle 105 : Refus de transport

Le ou les passagers qui se livrent à l'un des comportements décrits dans cette règle seront responsables vis-à-vis du transporteur pour toute forme de réclamation, dommage, perte, amende, pénalité, responsabilité, condamnation, coût et dépense, de quelque nature que ce soit, (y compris, mais sans s'y limiter, des intérêts, des frais de justice et des frais d'avocat), qui, d'une quelconque façon, découle ou est le résultat du comportement interdit, y compris, mais sans s'y limiter, un retard, des blessures causées à une personne ou son décès, des dommages causés à un bien immobilier ou personnel ou sa destruction et la responsabilité ou les obligations en vertu ou à l'égard de toute violation de la loi ou d'un règlement, lesquels sont sans préjudice pour les autres droits et recours du transporteur, notamment les recours indiqués dans le programme pour grands voyageurs du transporteur ou des poursuites pénales ou civiles.

(A) Refus de transport – obligation de descendre d'un passager

Le transporteur refusera de laisser embarquer ou obligera à descendre un passager en tout temps pour une des raisons suivantes :

1. À chaque fois qu'il est nécessaire ou conseillé de :

- a. respecter la réglementation gouvernementale;
- b. satisfaire une demande de transport d'urgence d'un gouvernement;
- c. réagir à un cas de force majeure;

2. Le passager refuse d'autoriser une fouille de sa personne ou de ses effets pour détecter la présence d'explosifs ou d'armes ou d'articles dissimulés, interdits, mortels ou dangereux;

3. Le passager refuse de présenter sur demande une pièce d'identité émise par un gouvernement à des fins d'identification.

Remarque : Le transporteur est tenu d'examiner chaque passager, et surtout son visage entier, pour déterminer s'il a au moins 18 ans.

Le transporteur doit aussi examiner chaque passager qui semble avoir au moins 18 ans en comparant le passager, et plus spécifiquement l'ensemble de son visage à une pièce d'identité avec photo émise par un gouvernement indiquant le nom du passager, sa date de naissance et son sexe; ou en vérifiant deux pièces d'identité (sans photo) produites par un gouvernement, dont au moins une indique le nom du passager, sa date de naissance et son sexe.

4. Immigration et autres facteurs semblables

Si le passager doit traverser des frontières internationales et :

- a. ses documents de voyage ne sont pas en ordre;
- b. pour une raison quelconque, l'embarquement dans un pays, son passage ou son entrée dans un pays où il désire embarquer, passer ou se rendre serait illégal ou autrement interdit.

5. Non-respect des règles et règlements du transporteur

Le passager ne se conforme pas ou refuse de se conformer aux règles et règlements du transporteur qui sont énoncés dans le présent tarif.

6. État du passager

- a. Les actions ou l'inaction du passager prouvent au transporteur que son état mental, cognitif ou physique est tel qu'il est incapable de prendre soin de lui-même sans aide ou traitement médical en route, sauf si :
 - i. le passager a un accompagnateur qui sera responsable de satisfaire ses besoins durant le voyage, comme en l'aidant à manger, à utiliser les toilettes ou à prendre des médicaments, ce qui va au-delà des services normalement offerts par le transporteur;

- ii. le passager répond aux exigences de la règle 70 ou 71, Transport de personnes atteintes d'une déficience.

Exception : (pour le transport à destination ou en provenance du Canada) le transporteur acceptera la déclaration d'autonomie d'un passager ayant une déficience conformément à la règle 70 ou 71, Transport de personnes atteintes d'une déficience.

Remarque : Si le passager a un accompagnateur et que son transport est refusé, l'accompagnateur se verra aussi refuser le transport, et les deux personnes seront obligées de descendre de l'aéronef ensemble.

- a. Le passager a une maladie contagieuse.
- b. Le passager dégage une odeur nauséabonde.
- c. Certificat de santé

Le transporteur détermine, de bonne foi et de son avis raisonnable, que l'état de santé ou la condition physique d'un passager représente un risque inhabituel ou met sa personne, d'autres personnes (y compris, dans le cas de femmes enceintes, l'enfant à naître) ou des biens en danger. Le transporteur peut demander au passager de produire un certificat médical qui pourrait ensuite être étudié par le médecin examinateur du transporteur comme condition de l'acceptation du passager pour un voyage subséquent. Le transporteur pourrait refuser le transport à la personne représentant un tel danger ou risque.

Remarque : Passagères enceintes :

- i. Une femme enceinte dont la grossesse ne présente pas de complications peut voyager sur les vols du transporteur jusqu'à la 36^e semaine de sa grossesse ou jusqu'à 4 semaines avant la date prévue de son accouchement sans avoir à fournir un certificat médical.
- ii. Une femme enceinte de plus de 36 semaines doit présenter un certificat médical produit au cours des 72 heures précédant l'heure prévue du départ. Le certificat doit confirmer que le médecin a examiné la patiente et que la condition physique de cette dernière lui permet de prendre l'avion; le certificat doit aussi indiquer la date estimée de la naissance.

7. Absence d'un accompagnateur compétent

Si le passager a besoin d'un accompagnateur en raison d'un trouble de santé mentale, qu'il reçoit des soins dans un établissement psychiatrique ou se trouve sous garde policière ou une autre autorité responsable et les dispositions nécessaires n'ont pas été prises auprès du transporteur, ce passager se verra refuser l'embarquement.

Le transporteur acceptera toutefois un passager accompagné en vertu des conditions ci-dessous si le passager souffre d'un trouble de santé mentale, il reçoit des soins dans un établissement psychiatrique ou se trouve sous garde policière ou une autre autorité responsable :

- a. Une autorité médicale garantit par écrit qu'une personne souffrant d'un trouble mental et qui est accompagnée peut voyager en toute sécurité.
- b. La demande de transport est faite au moins 48 heures avant le départ prévu.
- c. L'accompagnateur doit rester aux côtés du passager accompagné en tout temps.

8. Chien d'assistance – Ne pas présenter la documentation, avis inadéquat et comportement interdit

Les chiens d'assistance se verront refuser le transport si :

- a. la personne atteinte d'une déficience n'a pas en sa possession, au moment de l'enregistrement, la documentation qui démontre que le chien a tous les certificats de santé et de vaccination valides, les permis d'entrée et les autres documents nécessaires qu'exigent les pays, les États ou les territoires pour l'entrée ou l'escale;
- b. le chien d'assistance dépasse la taille maximale permise pour un seul siège, que la personne n'a pas demandé d'avance un espace additionnel et qu'il est impossible de lui en trouver en raison des limites de capacité du vol ou du délai limite d'embarquement;
- c. la personne ne dispose pas des mesures de contrôle obligatoires pour le chien, ou si lesdites mesures n'indiquent pas que le chien est un « animal d'assistance » ou un « chien d'assistance »;
- d. le chien d'assistance circulait librement;
- e. le chien d'assistance aboyait ou grognait de manière répétée contre d'autres personnes;
- f. le chien d'assistance a mordu un autre passager, un employé ou un entrepreneur du transporteur, ou une autre personne à l'aéroport ou à bord de l'appareil;
- g. le chien d'assistance sautait sur les gens;
- h. le chien d'assistance a uriné ou déféqué dans la cabine ou dans la zone des portes d'embarquement;
- i. le chien d'assistance a causé des perturbations importantes dans la cabine ou à une porte de l'aéroport.

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

1. Comportement interdit

Sans limiter le caractère général des dispositions qui précèdent, ce qui suit constitue les comportements interdits qui pourraient nécessiter, de l'avis raisonnable du transporteur, la prise de mesures visant à assurer le bien-être ou la sécurité physique de la personne, d'autres passagers (au moment même et plus tard) ou des employés du transporteur; la sécurité de l'aéronef; le travail sans entrave des membres de l'équipage dans le cadre de leurs tâches à bord de l'aéronef; ou le déroulement sécuritaire et adéquat du vol :

- a. La personne, de l'avis raisonnable du transporteur, est sous l'influence de drogues ou d'alcool (exception faite de patients recevant des soins médicaux).
- b. Le comportement ou l'état de la personne est, ou a la réputation d'être, perturbateur, injurieux, menaçant, intimidant, violent ou indiscipliné et il y a risque, de l'avis raisonnable du transporteur, que cette personne perturbe ou nuise au confort et à la sécurité physique des autres passagers ou des employés du transporteur, nuise à un membre d'équipage dans l'exercice de ses fonctions à bord de l'aéronef ou encore au déroulement sécuritaire et adéquat du vol.
- c. Le comportement de la personne implique un danger ou un risque pour elle-même ou pour d'autres personnes ou biens.
- d. La personne ne suit pas les instructions de l'équipage, y compris les demandes de cesser un comportement interdit.
- e. La personne est incapable de rester assise avec sa ceinture de sécurité dans le siège qui lui a été.
- f. La personne fume ou tente de fumer dans l'aéronef.
- g. La personne utilise ou continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou un autre appareil électronique à bord de l'aéronef après que l'équipage lui ait demandé de cesser d'utiliser cet appareil.
- h. La personne filme, photographie ou enregistre des images, par un moyen électronique quelconque, d'autres passagers ou de l'équipage de cabine ou de conduite sans le consentement explicite de la ou des personnes filmées,

photographiées ou enregistrées, ou continue ce genre d'activité après qu'un membre de l'équipage de cabine ou de conduite lui ait demandé d'y mettre fin.

- i. La personne est pieds nus.
- j. La personne est habillée de façon inadéquate.
- k. La personne a sur elle un article interdit ou une ou plusieurs armes dissimulées ou non dissimulées.
Cependant, le transporteur autorisera le transport de personnel policier ou militaire répondant aux critères et conditions déterminés par la réglementation gouvernementale.
- l. La personne a résisté ou pourrait éventuellement résister à ses accompagnateurs.
- m. Le transporteur refusera de transporter un passager qui présente un risque biologique pour les employés du transporteur ou pour les autres passagers en raison de la présence de vomissements, d'urine, d'excréments, ou d'autres fluides corporels.

2. Réaction du transporteur au comportement interdit

Si, de son avis raisonnable, le transporteur juge que le passager a adopté un des comportements interdits décrits ci-dessus, il pourrait imposer toute combinaison des sanctions suivantes :

- a. Obliger le passager à descendre de l'aéronef à tout moment.
- b. Probation : En tout temps, le transporteur peut demander à ce que le passager respecte certaines conditions de probation, comme ne pas afficher le comportement interdit, pour que le transport du passager soit autorisé. Ces conditions peuvent être imposées aussi longtemps que nécessaire, de l'avis raisonnable du transporteur, pour garantir que le passager continue à éviter le comportement interdit.
- c. Refus de transport du passager : la durée de ce refus de transport pourrait varier d'un refus ponctuel à une période prolongée déterminée par le jugement

raisonnable du transporteur selon les circonstances. La période de ce refus dépendra de la nature du comportement interdit et durera jusqu'à ce que le transporteur juge que le passager ne constitue plus une menace pour la sécurité des autres passagers, de l'équipage ou de l'aéronef, ou pour le bien-être des autres passagers ou de l'équipage; le travail sans entrave des membres de l'équipage dans le cadre de leurs tâches à bord de l'aéronef; ou le déroulement sécuritaire et adéquat du vol.

- d. Les comportements suivants entraîneront automatiquement un refus de transport pouvant aller jusqu'à l'interdiction à vie :
- i. La personne continue à gêner le travail des membres de l'équipage même si l'équipage l'a averti verbalement de cesser ce comportement.
 - ii. La personne blesse un membre de l'équipage ou d'autres passagers, ou pose une menace crédible pour un membre de l'équipage ou un autre passager.
 - iii. La personne affiche comportement nécessitant un atterrissage imprévu ou l'utilisation de moyens de contrainte, comme des attaches ou des menottes.
 - iv. La personne répète un comportement interdit après avoir reçu un avis de probation, tel que mentionné à la section 2 ci-dessus.

(C) Recours du passager et limitation de la responsabilité

La responsabilité du transporteur en cas de refus de transport d'un passager pour un vol précis ou de retrait d'un passager en cours de voyage pour une des raisons précisées dans les paragraphes précédents se limite au recouvrement de la valeur du remboursement de la portion inutilisée du billet du passager, conformément à la Règle 125(B), Remboursements involontaires.

Une personne à qui le transport est refusé durant une certaine période pouvant aller jusqu'à une interdiction à vie ou qui a reçu un avis de probation peut fournir au transporteur par écrit les raisons qui la porte à croire qu'elle ne représente plus une

menace pour la sécurité ou le bien-être des passagers ou de l'équipage ou pour 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.

Le transporteur répondra au passager dans un délai raisonnable en indiquant s'il est nécessaire de maintenir l'interdiction ou la période de probation, et le cas échéant, en expliquera les raisons.

Règle 115 : Billets

(A) Généralités

1. Si le passager n'a pas payé le tarif en vigueur, un billet ne sera pas émis, et le transporteur ne permettra pas au passager d'embarquer à bord.
2. Avant l'embarquement, le passager doit présenter au transporteur une preuve qu'un billet valable lui a été émis pour le vol. Une telle preuve doit prendre la forme d'un itinéraire ou d'un reçu, d'un numéro de dossier ou de réservation, ou d'une carte d'embarquement, et le passager doit être identifié positivement par le transporteur pour être autorisé à voyager. Le billet donnera au passager le droit au transport uniquement entre les points d'origine et de destination aux dates, heures et selon l'itinéraire indiqués sur le billet.
3. Les coupons de vol seront acceptés uniquement dans l'ordre présenté sur le billet du passager et entrés 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 ne permet pas au passager de détenir plus d'un billet ou d'une réservation confirmée pour le même vol ou la même origine et destination à la même date de voyage.

(B) Validité pour le transport

1. Généralités : Une fois validé, le billet est valable pour le transport de l'aéroport de départ à l'aéroport de destination selon l'itinéraire indiqué sur le billet, pour le type de tarif et la période applicables. Le passager pourra voyager à la date et sur les segments de vol pour lesquels un siège a été réservé. Le consentement du transporteur à accepter une réservation dépend de la disponibilité des places. Le lieu et la date d'émission sont alors indiqués sur le billet.

(C) Surclassement (passer d'un billet à tarif inférieur à un billet à tarif supérieur)

1. Avant de commencer le voyage, un passager peut opter pour un surclassement de tarif d'une valeur supérieure pour n'importe quelle destination du transporteur, pourvu que le voyage soit conforme au point 2 ci-dessous.
2. Les passagers peuvent opter pour un surclassement conformément au point 1 à ces conditions :
 - a. Les exigences relatives aux billets et à l'achat à l'avance du nouveau tarif ont été satisfaites;
 - b. Le voyage utilise les services du transporteur; et
 - c. La différence tarifaire a été payée.

(D) Séquence des coupons

Les vols indiqués sur l'itinéraire du passager et dans la base de données du transporteur doivent être utilisés en ordre à partir du lieu du départ, comme indiqué sur le billet du passager. Chaque coupon de vol sera accepté pour transport dans la classe de service pour la date et le vol pour lesquels une place a été réservée.

(E) Incessibilité

Un billet est incessible.

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

(F) Billets déclarés nuls

Si le passager tente de contourner toute modalité de vente ou de voyage, son billet sera déclaré nul, et le transporteur aura le droit de prendre les mesures suivantes :

- Annuler toute portion restante de l'itinéraire du passager; et
- Confisquer les coupons de vol non utilisés;

- Refuser l'embarquement au passager ou l'enregistrement de ses bagages.

Partie IV - Après le voyage

Règle 120 : Limitations de responsabilité

(A) Transporteurs successifs

Le transport effectué en vertu d'un billet ou d'un billet émis avec un billet complémentaire par plusieurs transporteurs successifs sera considéré comme une seule opération.

(B) Lois et dispositions applicables

Responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels d'un passager

1. La limite de responsabilité du transporteur n'excédera en aucun cas la perte réelle subie par le passager. Toutes les réclamations sont soumises à la preuve du montant de la perte.
2. Le transporteur n'est pas responsable :
 - a. Dans le cas d'un passager dont l'âge ou l'état physique ou mental, notamment une grossesse, présente un risque ou un danger, pour les dommages subis par ce passager et qui ne se seraient pas produits s'il n'avait été de son âge ou de son état mental ou physique;
 - b. Dans le cas d'une passagère enceinte, pour les dommages liés à l'enfant à naître de cette passagère.

Le transporteur ne sera, en aucune façon, tenu responsable envers un passager, l'équipage, un employé ou une autre personne de dommages-intérêts spéciaux, indirects, punitifs, aggravés, exemplaires ou consécutifs en ce qui a trait à la responsabilité du transporteur à l'égard des passagers.

Nonobstant toute indication contraire stipulée dans le présent tarif, le transporteur ne pourra en aucun cas être redevable à un passager, à un membre d'équipage, à un employé ou à toute autre personne, de tout préjudice subi par ce passager,

membre de l'équipage, employé ou toute autre personne en raison d'une négligence, d'un acte ou d'une omission de ce passager, d'autres passagers, d'un membre de l'équipage, d'un employé ou d'une autre personne, quelle qu'elle soit, y compris un autre transporteur, expéditeur, consignataire ou propriétaire, ses mandataires, représentants ou employés, selon le cas.

Le transporteur ne sera pas responsable envers un passager qui rate une correspondance ne faisant pas partie de l'itinéraire indiqué sur le billet.

Le transporteur ne sera pas responsable envers un passager qui rate une croisière, un voyage en train ou toute autre réservation qui n'a pas été faite auprès du transporteur à cause d'un délai trop court entre l'arrivée prévue d'un vol compris dans l'itinéraire indiqué sur le billet et le départ prévu de la croisière, du voyage en train ou de toute autre réservation qui n'a pas été faite auprès du transporteur.

Responsabilité pour les bagages enregistrés et non enregistrés détruits, perdus, endommagés ou en retard

Si un bagage n'arrive pas à bord du même vol qu'un passager, la compagnie aérienne :

- a. calculera et paiera le montant de la responsabilité du transporteur pour tout objet perdu en fonction des parties de la présente règle qui constituent la « responsabilité de base du transporteur » jusqu'à concurrence de 1 288 DTS (droits de tirage spéciaux), y compris les frais accessoires, sauf si une évaluation excédentaire a été achetée;
- b. livrera les bagages retardés, une fois récupérés, à la résidence ou à l'hôtel du passager.

Après un retard de 21 jours, le transporteur fournira un règlement conformément aux règles suivantes :

- a. Si aucune valeur n'est déclarée, le règlement sera établi en fonction de la valeur des bagages retardés ou une valeur

- fixée à 1 288 DTS (la « responsabilité de base du transporteur »), selon le moindre des deux montants;
- b. Si une valeur est déclarée, le montant du règlement sera établi en fonction de la valeur des bagages retardés ou du montant déclaré, selon le moindre des deux montants. Aucun montant ne sera versé pour la partie de la valeur déclarée qui dépasse la responsabilité de base du transporteur.
 - c. Le taux de change pour la conversion de droits de tirage spéciaux en dollars canadiens est celui qui a cours à la date à laquelle la cour fixe le montant des dommages-intérêts que le transporteur doit payer ou, advenant le règlement entre le transporteur et le réclamant, à la date à laquelle survient le règlement.
 - d. Pour la partie de la valeur déclarée qui dépasse la responsabilité de base du transporteur (valeur excédentaire), des frais de 10 \$, jusqu'à concurrence de 3 000 \$, incluant la responsabilité de base du transporteur, seront versés.
 - e. Que le passager ait déclaré la valeur ou non, la limite de responsabilité du transporteur n'excédera en aucun cas la perte réelle subie par le passager. Toutes les réclamations sont soumises à la preuve du montant de la perte. En cas de dommages ou de perte partielle, la personne en attente de la livraison doit formuler une plainte auprès du transporteur immédiatement après avoir constaté ces dommages ou cette perte partielle et au plus tard dans les sept (7) jours après avoir reçu ses bagages. Dans le cas d'un retard, la plainte doit être déposée au plus tard vingt et un (21) jours après que ces bagages lui aient été remis. Dans le cas d'une perte, la plainte doit être déposée au plus tard 21 jours après la date à laquelle ces bagages auraient dû être livrés.
 - f. Chaque plainte, qu'elle porte sur une perte, une perte partielle, des dommages ou un retard, doit être soumise par écrit et dans le délai prescrit ci-dessus. Si la plainte n'est pas déposée dans le délai prescrit, aucune poursuite ne pourra être intentée contre le transporteur.

- g. Si le transporteur prouve que les dommages ont été causés ou favorisés par la négligence ou autre acte fautif ou omission de la personne à l'origine de la demande de règlement, ou de la personne de qui elle a obtenu les droits, le transporteur sera exonéré en tout ou en partie de sa responsabilité envers le demandeur dans la mesure où cette négligence, cet acte fautif ou cette omission a contribué aux dommages.
- h. En tout état de cause, le transporteur ne peut être tenu responsable en vertu du présent tarif pour toute perte ou réclamation d'un passager ayant fait une fausse déclaration en ce qui concerne la preuve du montant de la perte ou les circonstances relatives à la soumission de la preuve du montant de la perte.
- i. Dans le cas de bagages non enregistrés, le transporteur est responsable uniquement dans la mesure où les dommages ont été causés par sa faute, ou par celle de ses préposés ou mandataires.
- j. Le transporteur est responsable des dommages causés en cas de bagages enregistrés détruits, perdus ou endommagés à condition que l'événement ayant causé la destruction, la perte ou les dommages ait eu lieu à bord de l'aéronef ou durant une période où les bagages enregistrés étaient la responsabilité du transporteur. Le transporteur n'est cependant pas responsable si les dommages sont le résultat d'un vice propre, de la qualité ou d'un défaut du bagage.

Aides à la mobilité

Remarque : Nonobstant la responsabilité normale du transporteur établie dans la présente règle, la limite de responsabilité ne s'applique pas aux réclamations relatives à la perte ou à la livraison tardive des aides à la mobilité, ou aux dommages causés à celles-ci, si de telles aides ont été acceptées comme bagages enregistrés ou autre. Dans l'éventualité où une aide à la mobilité est perdue ou endommagée, l'indemnisation doit être déterminée en fonction du coût de la réparation ou de la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité.

Si une aide à la mobilité est perdue ou endommagée :

- a. Le transporteur fournira immédiatement sans frais un remplacement temporaire convenable;
- b. Si une aide à la mobilité endommagée peut être réparée, en plus des mesures en (a) ci-dessus, le transporteur se chargera de le faire réparer convenablement, à ses frais, et de le retourner au passager dans les plus brefs délais;
- c. Si une aide endommagée ne peut être réparée, ou elle est perdue et reste introuvable, en plus de prendre les mesures en (a) ci-dessus, le transporteur la remplacera par une aide fonctionnelle identique qui convient au passager, ou il lui remboursera le coût de remplacement de l'aide.

Animaux d'assistance

Si le décès ou les blessures d'un animal d'assistance ont été causés par une erreur ou la négligence du transporteur, ce dernier fournira promptement et à ses frais, les soins médicaux ou, le cas échéant, remplacera l'animal.

(C) Limitation de la responsabilité

1. Le transporteur n'est pas responsable des bagages non enregistrés détruits, perdus, endommagés ou retardés en raison du transport ou d'autres services de transport fournis par le transporteur, à moins que ces dommages aient été causés par la négligence du transporteur. L'aide offerte au passager par les employés du transporteur pour le chargement, le déchargement ou le transfert de bagages non enregistrés doit être considérée comme un service gratuit au passager. Le transporteur n'est pas responsable des dommages à ces bagages non enregistrés durant ce service ou causés par lui, à moins que ces dommages n'aient été causés par la négligence des employés du transporteur.
2. Le transporteur n'est pas responsable des dommages découlant directement ou indirectement de son respect des lois, de la réglementation, des ordonnances ou des exigences gouvernementales, du non-respect de ces

dernières par le passager ou de toute autre cause hors du contrôle du transporteur.

3. Le transporteur est responsable des dommages causés en cas de bagages enregistrés détruits, perdus ou endommagés à condition que l'événement ayant causé la destruction, la perte ou les dommages ait eu lieu à bord de l'aéronef ou durant une période où les bagages enregistrés étaient la responsabilité du transporteur. Le transporteur n'est cependant pas responsable si les dommages sont le résultat d'un vice propre, de la qualité ou d'un défaut du bagage.
4. Le transporteur n'est pas responsable des dommages aux bagages du passager qui ont été causés par le contenu de ces bagages. Tout passager dont les biens endommagent les bagages d'un autre passager ou les biens du transporteur devra dédommager le transporteur pour les pertes et dépenses découlant de cette situation.
5. Si le transporteur n'a pas pris suffisamment de précautions dans la manipulation et le traitement d'articles périssables ou fragiles, il ne sera pas responsable de la détérioration entraînée par le retard de livraison d'articles périssables décrits à la Règle 55, Acceptation des bagages, ni pour les dommages causés aux articles fragiles ou par des articles fragiles mal emballés décrits à cette règle.
6. Le transporteur peut refuser d'accepter des articles qui ne constituent pas des bagages selon la définition de ce terme à la Règle 55 (A), mais si ces articles sont remis au transporteur et acceptés par lui, ils seront considérés comme faisant partie de la valeur des bagages et de la limite de responsabilité de base du transporteur'.
7. La responsabilité du transporteur pour les dommages sera limitée aux événements s'étant produits dans sa propre compagnie aérienne, sauf dans le cas des bagages enregistrés qui doivent être transportés successivement; dans ce cas, le passager a aussi un droit d'action contre le premier ou le dernier transporteur intervenant dans le transport.

8. Toute exclusion ou limitation de la responsabilité du transporteur en vertu de ce tarif ou du billet du passager s'applique aux mandataires, aux employés ou aux représentants du transporteur qui assuraient les services dans l'exécution du contrat de transport et aussi à toute personne dont l'aéronef est utilisé par le transporteur et ses mandataires, employés ou représentants assurant les services dans le cadre de l'exécution du contrat de transport.

À moins d'indications contraires stipulées aux présentes, et dans la mesure permise par la loi, la responsabilité du transporteur à l'égard des passagers relativement à la prestation de tout vol, quelle qu'en soit la cause, y compris toute négligence du transporteur, ne dépassera pas les limites établies aux présentes. En ce qui concerne un cas de force majeure, le transporteur n'assumera aucune responsabilité à l'égard d'un passager ou de toute autre personne touchée par un tel événement, autre que ce qui est stipulé dans ce tarif.

Le transporteur ne peut en aucun cas être tenu responsable de la destruction, de la perte ni de tout dommage ou retard de livraison d'un bien ne répondant pas aux critères de transport acceptables, ni de la perte ou de dommages de quelque nature que ce soit découlant de cette perte ou ces dommages, ou du transport de ce bien, y compris des dommages ou du retard d'articles périssables ou la perte ou le retard de tout article non convenablement ou non adéquatement emballé, dans la mesure où la destruction, la perte ou les dommages sont attribuables à un vice propre, à la qualité ou à un défaut des bagages ou, dans le cas d'un retard, dans la mesure où le transporteur, ses mandataires et ses employés ont pris toutes les mesures raisonnablement nécessaires afin d'éviter les dommages ou qu'il était impossible de prendre de telles mesures.

(D) Délais de réclamation et d'action

1. Aucune action ne sera prise contre le transporteur en cas de perte ou de retard de livraison de bagages enregistrés et non enregistrés, à moins que le passager ne fasse une plainte par écrit au transporteur :

- a. 21 jours à partir de la date à laquelle le bagage a été remis au passager (en cas de retard);
- b. 21 jours à partir de la date à laquelle le bagage aurait dû être remis au passager (en cas de perte);

2. En cas de dommages à des bagages enregistrés, le passager doit déposer une plainte immédiatement après avoir découvert les dommages, et au plus tard, dans les sept jours suivant la réception des bagages.

3. Dans le cas de marchandises, aucune réclamation ne peut être soutenue tel que mentionné précédemment, à moins que le passager n'en informe le transporteur dans les 24 heures suivant les événements menant à cette réclamation et qu'il présente la preuve du contenu et la valeur déclarée de ces marchandises par écrit au siège social du transporteur dans les trente (30) jours suivant l'événement ayant mis en cause la responsabilité du transporteur relativement aux marchandises en question.

4. Toute réclamation auprès d'un transporteur sera éteinte si aucune action n'est prise dans les deux années suivant la date d'arrivée à destination, la date à laquelle l'aéronef aurait dû arriver ou la date à laquelle le transport a pris fin.

(E) Loi prédominante

Si une disposition que contient ou à laquelle réfère le billet ou ce tarif s'avère contraire à une loi, une réglementation gouvernementale, une ordonnance ou une exigence en vigueur qui ne peut être annulée par voie d'entente entre les parties, cette disposition, dans la mesure où elle est non valide, sera retirée du billet ou du tarif, et les dispositions restantes demeureront pleinement en vigueur.

(F) Modification et résiliation

Aucun mandataire, employé ou représentant du transporteur ne détient l'autorité compétente pour modifier ou résilier une disposition de ce tarif.

(G) Transport gratuit

Tous les passagers auxquels le transporteur offre le transport gratuit seront soumis à toutes les dispositions de cette règle et à toutes les autres règles applicables de ce tarif.

Règle 125 : Remboursements

(A) Généralités

1. Le passager doit présenter au transporteur ou à son mandataire autorisé les coupons de vol non utilisés d'un billet, un itinéraire ou un reçu, un numéro de dossier ou un numéro de réservation comme preuve satisfaisante qu'il possède des portions non utilisées d'un billet qui sont admissibles à un remboursement.
2. Le transporteur versera le remboursement à la personne qui a acheté le billet.
3. L'acceptation d'un remboursement par le passager libérera le transporteur de toute autre responsabilité.
4. Dans tous les cas où un remboursement est de mise, le transporteur traitera les demandes rapidement et remboursera le tarif dans la forme d'origine du paiement ou sous forme de crédit de voyage.

(B) Remboursements involontaires

1. Les remboursements involontaires ne sont soumis à aucune des restrictions de la règle sur les tarifs qui s'applique.
2. Cette règle ne s'applique pas à des événements non régis par le RPPA.
3. Le montant du remboursement involontaire sera déterminé comme suit :
 - a. Si aucune partie d'un billet n'a été utilisée, le montant du remboursement sera égal au tarif et aux frais déboursés;
 - b. Si une partie du billet a été utilisée, le montant remboursé sera remboursé à l'acheteur sera la différence entre le tarif payé et le tarif du transport réellement utilisé ou qui sera utilisé.

Exception : aucun remboursement involontaire n'est dû si l'annulation ou le retard est indépendant de la volonté du transporteur et a été causé par un événement de force majeure.

Exception : aucun remboursement involontaire n'est dû si la règle 105, Refus de transport, s'applique et que le passager s'est vu refuser le transport pour ne pas s'être conformé à un règlement gouvernemental ou pour avoir eu une conduite interdite au sens de la règle 105(B).

(C) Remboursements volontaires

1. Les remboursements volontaires seront fondés sur le tarif en vigueur au moment de l'émission du billet, et le remboursement sera effectué conformément à toute restriction contenue dans la règle applicable du tarif.
2. Seul le transporteur ayant initialement émis le billet ou son mandataire autorisé pourront effectuer des remboursements volontaires.
3. Si aucune partie d'un billet n'a été utilisée, le remboursement équivaldra au plein montant du tarif payé, moins les frais d'annulation ou de service, le cas échéant.
4. Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement sera un montant équivalant à la différence entre le tarif payé et le tarif en vigueur pour le voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, moins les frais d'annulation ou de service, le cas échéant.
5. Si une partie du billet a été utilisée ou qu'aucune partie du billet n'a été utilisée pour un tarif Base ou Écono (les plus bas), la différence de tarifs et de remboursement ne sera pas effectuée.
6. Le remboursement volontaire de billets sera fait dans la monnaie utilisée pour émettre le billet et dans le pays où le billet a été acheté, lorsque possible. Cependant, il est possible d'effectuer des remboursements en dollars canadiens ou dans la monnaie du pays où la demande de remboursement volontaire si le passager en fait la demande, pourvu qu'un remboursement dans une

telle monnaie ne soit pas interdit par les lois sur le contrôle des changes du gouvernement du pays.

7. Les billets non remboursables peuvent être échangés contre un billet ultérieur jusqu'à un an après la date d'émission du billet, pourvu que la réservation soit annulée le jour de la première date de voyage indiquée sur le billet ou avant, à l'exception des billets Base et Écono (les plus bas), qui sont non-remboursables.

ANNEXE A

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Texte juridique : Politique de confidentialité

Date d'entrée en vigueur : 21 août 2018

Chez WestJet, nous sommes déterminés à respecter votre vie privée. Cette politique décrit la manière dont nous collectons, utilisons et divulguons les renseignements personnels liés à nos passagers et à d'autres particuliers. Nous nous réservons le droit de mettre à jour ou de modifier cette politique en tout temps sans préavis en publiant une version mise à jour dans ce site Web. Pour vous avertir d'un changement, nous mettrons à jour la date d'entrée en vigueur de cette politique de confidentialité.

Qui est WestJet?

Dans le cadre de cette politique, « WestJet » signifie WestJet, un partenariat de l'Alberta, WestJet Encore Ltd. et Vacances WestJet inc.

Que sont les renseignements personnels?

Les renseignements personnels sont de l'information à propos d'une personne identifiable. Vos renseignements personnels comprennent votre nom complet, adresse, numéro de téléphone, date de naissance, adresse électronique, opinions, préférences, utilisation des sites Web de WestJet, et toute autre information qui vous est liée, vous identifie ou pourrait permettre à quelqu'un de communiquer avec vous.

Consentement

Notre politique est de collecter, d'utiliser et de divulguer les renseignements personnels qui vous concernent seulement si vous en avez connaissance et accordez votre consentement, à moins que la loi l'exige ou l'autorise. Avant de collecter des renseignements personnels, notre politique est d'en déterminer les raisons et de restreindre la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels à ces raisons.

Règle générale, nous collectons des renseignements personnels uniquement auprès de vous, et nous les utiliserons et les divulguerons avec votre consentement ou celui d'une personne agissant en votre nom. En certaines occasions, nous communiquerons avec vous pour proposer des offres et des services de voyage qui pourraient vous intéresser et nous dépendons de votre consentement (tacite ou explicite) tout en offrant une option d'exclusion de ces communications. Nous utiliserons le consentement tacite seulement dans les situations où les renseignements personnels utilisés ne sont pas sensibles, les buts et les circonstances sont restreints et bien définies, et vous aurez l'occasion de vous exclure ou de retirer votre consentement à ce moment ou en tout temps en communiquant avec nous.

Si nous trouvons une nouvelle fin pour l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels, sauf disposition contraire de la loi, en fonction du caractère sensible de l'utilisation ou de la divulgation des renseignements personnels, nous mettrons cette politique à jour ou communiquerons avec vous pour obtenir votre consentement à cette nouvelle utilisation ou divulgation, et nous pourrions pour ce faire utiliser vos coordonnées, notamment votre adresse électronique.

Collecte de renseignements personnels

Des renseignements personnels sont collectés par WestJet dans les cas suivants : quand ils sont fournis par vous; lorsqu'un tiers, comme un agent de voyages, un membre de votre famille ou une autre partie réserve un billet pour vous; si un tiers, comme un programme de récompenses ou un fournisseur de services de cartes de crédit fournit des renseignements personnels à WestJet; lorsque certaines technologies employées dans nos sites Web ou nos applications Web sont en mesure de fournir à WestJet de l'information sur votre interaction avec différents sites Web et d'autres technologies. Si vous désirez voyager avec nous, réserver un hôtel ou une voiture, vous abonner à une liste de diffusion, faire une demande d'emploi, participer à un programme ou à un concours offert de temps à autre par WestJet, vous devrez fournir des renseignements personnels tels que décrits dans cette politique ou comme il vous sera expliqué au moment de la collecte. Nous pourrions collecter des renseignements personnels par l'entremise de notre centre d'appels, lors d'interactions avec notre site Web ou d'autres sites, des applications Web, de vous en personne, d'un agent de voyages ou une autre partie obtenant des services de voyage pour vous en votre nom, ou d'un tiers fournissant d'une autre façon des renseignements sur vous en votre nom ou à votre intention.

Nous utilisons aussi différentes technologies informatiques ou Web pour collecter et stocker des renseignements quand vous visitez un site WestJet, y compris des témoins, des pixels et d'autres pixels invisibles, comme expliqué plus loin dans cette politique. Notre politique est de collecter vos renseignements personnels directement

de vous lorsqu'il est possible ou raisonnable de le faire. Cependant, dans certaines circonstances, vos renseignements personnels seront collectés par un tiers en votre nom.

Utilisation des renseignements personnels

Réservation d'un vol

Si vous réservez un vol avec nous ou quelqu'un réserve un vol avec nous en votre nom, nous demanderons votre sexe, nom, adresse électronique, numéros de téléphone et l'information liée au mode de paiement utilisé. Nous collectons ces renseignements afin de traiter votre demande de service de voyage ou pour traiter les remboursements. Nous avons besoin de votre sexe pour déterminer le poids et l'équilibre de notre aéronef et nous aider à vous identifier conformément aux exigences de la loi et de sécurité. Nous pourrions aussi utiliser vos renseignements personnels pour communiquer avec vous à propos de votre vol, réservation de vol ou toute question ayant des conséquences ou pouvant avoir des conséquences sur votre réservation de vol ou votre vol, et pour vous informer de la création d'un crédit à votre nom chez WestJet ou de la fin prochaine de l'échéance d'un crédit existant. De plus, nous pourrions laisser un message automatisé concernant l'état de votre vol au numéro de téléphone que vous nous aurez fourni en cas de changement au vol réservé ou de l'annulation de ce dernier.

Des documents adéquats d'identification personnelle, dont certains avec photo, seront normalement requis pour vous permettre de monter à bord de l'aéronef ou d'accéder à d'autres services. Ces renseignements sont collectés pour des raisons de sécurité, identification et des raisons juridiques, et vous sont habituellement retournés immédiatement et non conservés sans votre consentement.

Après votre vol, WestJet pourrait utiliser vos renseignements personnels pour communiquer avec vous et s'informer au sujet de services de voyage, vos habitudes de voyage et votre expérience de vol avec nous sous la forme d'un sondage. Vous pouvez choisir d'être exclu de ce programme en tout temps.

Robot sur messagerie Facebook

WestJet recueille des renseignements personnels à votre sujet à l'aide du robot WestJet sur Facebook (le « robot »), ou en rapport avec ce robot, qui est offert dans le cadre de la messagerie Facebook et par l'entremise d'un tiers fournisseur de services MSG.ai. WestJet effectue la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels à l'aide du robot d'une manière conforme à la présente politique de protection des renseignements personnels. De plus, notre robot tourne sur la plateforme de messagerie Facebook (la « plateforme »). Par conséquent, tous les renseignements que vous fournissez à l'aide du robot seront également transmis

à Facebook, qui pourrait faire une utilisation distincte de vos renseignements personnels à ses propres fins conformément à ses politiques en matière de protection des renseignements personnels. Vous êtes prié de consulter la politique de Facebook relative au traitement des données pour en savoir davantage sur la manière dont Facebook utilise vos renseignements personnels, à l'adresse : https://www.facebook.com/full_data_use_policy. Lorsque vous utilisez le robot, vous acceptez les modalités de service et les politiques de protection des renseignements personnels de la messagerie Facebook. **WestJet n'assume aucune responsabilité à l'égard des activités de collecte et de communication de vos renseignements personnels par Facebook à partir de la messagerie Facebook, ni de son utilisation de ces renseignements, et n'exerce aucune influence ni aucun contrôle sur les politiques de Facebook en matière de collecte, d'utilisation, de communication et de surveillance du contenu des conversations par Facebook ou d'accès à un tel contenu.** WestJet se sert de MSG.ai pour faciliter votre utilisation de la plateforme. MSG.ai est un tiers fournisseur de services qui exécute des services reliés à la fonctionnalité du robot pour notre compte. MSG.ai effectue la collecte et l'utilisation de vos renseignements personnels conformément à sa propre politique de protection des renseignements personnels, disponible à l'adresse : <https://msg.ai/privacy>.

WestJet se sert du robot pour répondre à vos demandes de renseignements et gérer les questions de service à la clientèle. Le robot ne sert pas au partage de données sensibles comme les renseignements permettant une identification (p.ex. le passeport, le permis de conduire ou d'autres pièces d'identité), l'information relative aux paiements ou d'autres données confidentielles ou sensibles. **Si vous décidez de divulguer des renseignements sensibles par l'entremise du robot, vous le faites à vos propres risques. WestJet n'assume aucune responsabilité à l'égard de la perte de pareils renseignements, ou d'un accès non autorisé à ceux-ci, lorsqu'il s'agit de renseignements qui ont été partagés par suite de votre utilisation du robot.**

Exigences des autorités gouvernementales

Eu égard à la nature de l'industrie de l'aviation et aux préoccupations en matière de sûreté et de sécurité, les autorités gouvernementales pourraient obliger WestJet, dans certaines situations, à collecter, à utiliser et à divulguer des renseignements personnels vous concernant, à votre insu et sans votre consentement, particulièrement lorsque vous voyagez avec nous. De tels renseignements, que nous sommes tenus de par les autorités gouvernementales du Canada, des États-Unis ou internationales, peuvent comprendre, selon l'endroit de votre embarquement et de votre destination, comme exigé par les autorités en question, votre nom complet, votre date de naissance, votre citoyenneté, votre sexe, votre numéro de passeport et le pays dans lequel celui-ci a été émis, votre numéro de visa d'immigrant, votre

numéro de carte de résident permanent, le mode de paiement utilisé pour votre vol, les détails sur la manière dont votre vol a été réservé et tout autre renseignement personnel collecté par nous, tel qu'indiqué dans cette politique ou tel qu'exigé par l'autorité gouvernementale en question. Veuillez noter que WestJet peut divulguer ces renseignements personnels aux autorités qui lui en font la demande ou lorsque demandé avec l'identification du pouvoir légal.

Dans certaines circonstances qui portent à croire qu'une activité illégale ou criminelle est commise envers des passagers de WestJet, ses employés ou ses biens, nous pourrions divulguer vos renseignements personnels aux autorités gouvernementales pertinentes ou à d'autres organismes non gouvernementaux afin de leur permettre de mener adéquatement une enquête sur la question.

Renseignements transfrontaliers

Comme WestJet traverse des frontières internationales, les renseignements personnels pourraient être mis à la disposition des autorités gouvernementales au Canada et aux États-Unis, et de toute autre destination dans le monde, si la loi l'exige.

De plus, WestJet utilise des fournisseurs tiers pour ce qui est des technologies de l'information, du traitement des données, des services de réservation, des services de stockage de données et d'autres services du genre pour vous fournir un localisateur uniforme de ressources personnel (PURL). WestJet protège les renseignements personnels divulgués à ses fournisseurs de services tiers au moyen d'obligations contractuelles de confidentialité et de non-divulgateion. Les renseignements personnels, notamment les renseignements d'ordre médical couverts par cette politique, pourraient être traités ou stockés à l'extérieur du Canada et par conséquent à être ou devenir accessibles aux autorités et organismes gouvernementaux d'autres territoires en vertu d'un pouvoir légal conforme aux lois de ces territoires.

Besoins particuliers

Sous réserve de certaines restrictions et des modalités de réservation, des tarifs et des conditions de transport de WestJet, des services sont offerts aux personnes à besoins particuliers. Un besoin particulier comprend des situations pour lesquelles une personne pourrait avoir besoin d'un accompagnateur ou d'autres exigences précises pour répondre à une déficience. Un besoin particulier comprend aussi les personnes qui, pour des raisons de santé, nécessitent des dispositions particulières leur permettant de voyager.

Afin de répondre adéquatement aux personnes à besoins particuliers, pour assurer la sécurité et la santé de toutes les parties concernées, et vérifier qu'une personne est admissible à des dispositions spéciales, WestJet pourrait exiger des renseignements personnels complémentaires, notamment des renseignements d'ordre médical et de

l'information sur les exigences particulières, comme un besoin d'avoir un fauteuil roulant, une réserve d'oxygène ou d'autres appareils spécialisés, de l'information sur les vols de correspondance, et des coordonnées supplémentaires à utiliser en cas d'urgence. Lorsqu'une personne doit être accompagnée, WestJet aura besoin des renseignements personnels de cet accompagnateur comme passager sur la base énoncée dans cette politique.

Mineurs non accompagnés

Le Programme pour mineurs non accompagnés offert par WestJet (voir westjet.com pour en savoir plus) exige que WestJet obtienne des renseignements supplémentaires, dont le nom et les coordonnées de la ou des personnes qui déposeront et accueilleront le mineur.

Agents de voyages

Quand vous effectuez une réservation auprès de nous par l'entremise d'un agent de voyages, celui-ci nous fournira les mêmes renseignements personnels que nous vous demanderions si vous réserviez un vol ou des services de voyage directement avec nous. À moins que nous soyons informés du contraire, nous considérerons qu'un agent de voyages a votre autorisation de nous fournir vos renseignements personnels afin qu'ils soient utilisés et divulgués conformément à cette politique de confidentialité. La collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels par votre agent de voyage seront soumis à vos affaires avec l'agent de voyages et à ses politiques et pratiques de confidentialité.

L'accès des agents de voyages à l'information en ligne de WestJet est régi par les politiques de WestJet ainsi que par les restrictions et niveaux de permission déterminés par l'agence de voyages. Les membres du personnel de chaque agence de voyages pourraient avoir accès aux renseignements personnels de tous les clients de leur agence. L'accès à vos renseignements personnels pourrait ne pas être limité à l'agent de voyages avec qui vous avez fait affaire, car les agents de voyage pourraient s'échanger des renseignements. Les demandes concernant l'accès d'une autre agence de voyages à vos renseignements personnels devraient être adressées à votre agence de voyages initiale, celle auprès de qui vous avez réservé votre vol.

Réservations d'entreprise et autres réservations tierces

Si un tiers, y compris un membre de votre famille ou un ami, votre employeur ou un tiers autre qu'un agent de voyages, a fait ou fera réservation en votre nom, cette partie doit nous fournir les mêmes renseignements personnels que nous obtiendrions de votre part si vous réserviez un vol ou d'autres services de voyage directement avec nous. À moins que nous soyons informés du contraire, nous considérerons qu'un tel tiers a votre autorisation de nous fournir vos renseignements personnels afin qu'ils soient utilisés et divulgués conformément à cette politique de

confidentialité. La collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels par un tiers dépendra de vos affaires avec ce tiers, et de ses politiques et pratiques de confidentialité.

Certains employeurs et autres parties pourraient accorder l'accès aux renseignements en ligne de WestJet concernant votre réservation si votre employeur ou une autre partie a fait la réservation pour vous. Cet accès est régi par nos [Conditions d'utilisation](#). Une telle autre partie, y compris toute autre personne à qui la permission est accordée, pourra avoir accès aux renseignements personnels de toutes les personnes pour qui elle a fait des réservations.

Hôtels et locations de voitures

Si vous réservez une chambre d'hôtel ou une location de voiture, on vous demandera votre nom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique ainsi que l'information relative à votre carte de crédit. Ces renseignements sont utilisés et divulgués pour confirmer l'hôtel ou la location de voiture pour vous.

Récompenses WestJet et listes de diffusion

Notre option de compte Récompenses WestJet vous offre un moyen pratique de nous fournir vos renseignements personnels pour réserver et gérer vos voyages avec nous, si vous décidez de vous abonner. Un compte est aussi requis afin d'obtenir ou d'utiliser un crédit de voyages WestJet et d'obtenir des dollars WestJet dans le cadre du programme de récompenses de WestJet.

Quand vous ouvrez une session, nos systèmes remplissent automatiquement les champs d'une réservation de vol en utilisant les renseignements de votre compte, et ensuite, les renseignements sont utilisés et divulgués aux mêmes fins que si vous aviez rempli les champs vous-même. Nous nous efforçons d'améliorer continuellement la fonctionnalité des champs disponibles, mais à moins d'indication contraire de notre part, toute amélioration ou tout ajout aux champs sera soumis aux mêmes politiques indiquées aux présentes. Si vous le désirez, vous pouvez supprimer vos renseignements de votre compte en tout temps, ce qui vous permettra quand même d'acheter nos services dans notre site Web, mais vous devrez remplir les champs manuellement.

Pour certains services à option d'adhésion, WestJet pourrait, avec votre consentement, collecter des renseignements de profil sur vous (p. ex. préférences d'hôtels et de voiture) et des renseignements démographiques (comme votre date de naissance). Ces renseignements serviront à vous communiquer des renseignements précis en fonction de l'information de profil et des renseignements démographiques que vous aurez fournis.

Si vous désirez :

1. être informé des soldes de places et d'autres offres promotionnelles de WestJet et de Vacances WestJet;
2. être informé des offres spéciales de nos partenaires de temps à autre;

vous devez commencer par ouvrir un compte et cocher l'option ou les options choisies; nous utiliserons ensuite votre compte pour communiquer par moyen électronique, comme demandé. Vous pouvez retirer votre consentement à une des options qui précèdent en tout temps.

Rétroaction des passagers

En envoyant vos commentaires dans la section désignée du site Web de WestJet, vous acceptez que WestJet les utilise à l'interne aux fins de formation, de reconnaissance et de remerciement des employés ou de publication sur son intranet ou d'autres documents internes.

Concours promotionnels

WestJet pourrait de temps à autre offrir différentes promotions. Quand vous participez à un concours promotionnel, nous vous demandons votre nom, date de naissance, adresse (électronique ou résidentielle), nom dans les médias sociaux ou votre numéro de téléphone afin de pouvoir communiquer avec vous si vous êtes gagnant, vérifier que vous avez l'âge requis pour participer ou que vous répondez aux exigences d'admissibilité énoncées dans le règlement associé au concours. D'autres renseignements liés à la promotion aux concours pourraient être requis si la loi l'exige.

Possibilités d'emploi

WestJet offre des possibilités d'emploi dans différents lieux, notamment dans son site Web et à d'autres endroits. Si vous désirez faire une demande d'emploi chez WestJet, vous devrez fournir votre nom, numéro de téléphone, adresse, adresse électronique et d'autres renseignements concernant votre demande, comme votre expérience de travail, des références et votre formation. En soumettant votre demande d'emploi, vous consentez à la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation de vos renseignements personnels aux fins d'évaluation de votre candidature pour une possibilité d'emploi actuelle ou future au sein de WestJet. En outre, vous consentez à la communication de vos renseignements personnels à nos fournisseurs de services tiers aux fins de vérifications préalables à l'emploi, dont la vérification des antécédents criminels et des références d'emploi. Si votre candidature est retenue, WestJet conservera ces renseignements aussi longtemps que raisonnablement requis à des fins de gestion de votre relation d'emploi ou au titre d'autres exigences prévues par la loi.

Témoins et autres technologies

Un témoin est une petite quantité de données, incluant souvent un identifiant unique, transmise à votre navigateur de l'ordinateur d'un site Web et stockée sur le disque dur de votre ordinateur. Nous utilisons des témoins pour collecter et compiler des données. Les témoins suivent les mouvements et l'interaction des visiteurs dans nos sites Web et nous permettent de collecter des renseignements sur les habitudes d'utilisation des visiteurs des sites Web afin de mieux comprendre leurs exigences et d'y répondre grâce à une amélioration de la conception, du contenu, de l'affichage des fonctionnalités pertinentes, et de vous fournir différents services publicitaires. Les témoins permettent aussi à nos sites Web de reconnaître votre ordinateur ou votre appareil à votre prochaine visite afin de vous offrir une expérience personnalisée, notamment en se souvenant de votre choix de langue, en vous exposant à certaines pages du site Web et en remplissant certains formulaires en fonction de votre visite précédente. Cela nous permet aussi de remplir automatiquement certains champs, comme mentionné ci-dessus, dans votre compte Récompenses Westjet et Listes de diffusion.

Westjet utilise une technologie publicitaire tierce pour l'affichage de publicités quand vous visitez notre site Web et certains sites dans lesquels nous annonçons, utilisant de l'information tirée de vos visites à notre site Web et des autres sites pour afficher des publicités sélectionnées pour vous. Pendant que des publicités vous sont présentées, un témoin tiers unique pourrait être placé ou reconnu par votre navigateur. De plus, nous utilisons des pixels ou des fichiers GIF transparents, souvent appelés pixels invisibles, pour aider à gérer et à optimiser notre publicité en ligne. Ils sont fournis par des entités externes, comme Google, Facebook et d'autres entreprises de médias sociaux, et permettent à nos serveurs publicitaires de reconnaître le témoin d'un navigateur quand celui-ci visite notre site Web et de savoir quelles bannières publicitaires dirigent les utilisateurs vers notre site Web. La technologie pourrait aussi permettre à d'autres fournisseurs de services de recevoir des renseignements de notre site Web qui sont liés à nos publicités en ligne. Dans le cas des témoins et des pixels invisibles, l'information collectée ne contient pas votre nom, adresse, numéro de téléphone ou adresse électronique.

Google et d'autres fournisseurs du genre sont soumis aux restrictions contractuelles en matière de renseignements personnels afin de protéger votre vie privée. Pour obtenir plus d'information sur Google en particulier, y compris l'information requise pour refuser ces technologies, allez à https://static.googleusercontent.com/media/www.google.com/en//intl/en/policies/privacy/google_privacy_policy_en.pdf.

De plus, vous pouvez choisir d'être exclu de la publicité comportementale en ligne de Westjet. Pour être exclu de la publicité comportementale en ligne utilisant AdChoices,

cliquez sur l'icône AdChoices  dans une bannière publicitaire. Pour être exclu de la publicité comportementale sur Facebook, cliquez sur  ou  dans le coin supérieur droit d'une publicité Facebook et choisissez « Pourquoi vois-je ceci? ».

Divulgarion de renseignements personnels

Westjet divulgue vos renseignements personnels à des tiers aux besoins pour traiter votre demande de service de voyage, notamment des vols, de l'hébergement ou des locations de voitures, afin de vous fournir des services, d'afficher des publicités pertinentes, pour se conformer aux lois en vigueur ou toute autre raison énoncée dans cette politique.

Westjet cherche continuellement des façons lui permettant de mieux vous servir. Par conséquent, Westjet pourrait aussi divulguer des renseignements personnels vous concernant à d'autres entreprises possiblement affiliées à ses programmes ou à d'autres offres qui pourraient vous intéresser afin de leur permettre de communiquer avec vous. Toutefois, Westjet agira ainsi seulement avec votre consentement, que vous pourrez retirer en tout temps.

Les renseignements personnels que vous fournissez ou qui sont fournis en votre nom pour la réservation de vols ou d'autres services de voyage ne seront normalement pas transmis à des tiers (y compris votre conjoint ou conjointe, un membre de votre famille, un ami ou un collègue de travail) sans votre consentement, à moins que la loi ne l'exige ou que cette politique de confidentialité contienne des dispositions à ce sujet. Pour protéger votre droit à la vie privée et vos renseignements personnels et pour des raisons de sécurité et des motifs légaux, nous ne pouvons donc pas divulguer vos renseignements personnels à une personne qui communique avec nous et prétend être votre conjoint ou conjointe, un membre de votre famille, un ami, un collègue de travail ou une autre personne ayant droit d'accès à vos renseignements personnels, ou prétendant avoir votre consentement pour que nous les lui donnions, à moins et jusqu'à ce que nous ayons vérifié auprès de vous que vous avez réellement consenti à ce que nous divulguions vos renseignements personnels à cette personne. Voici les exceptions à cette règle :

Nous divulguerons vos renseignements personnels en faisant preuve de jugement à une personne ayant réservé votre vol actuel ou un autre service de voyage si la personne s'est identifiée adéquatement. Nous considérons que puisque cette personne avait précédemment votre consentement, tacite ou implicite, ce consentement est toujours valable. Veuillez consulter la section Réservations d'entreprise et autres réservations tierces. Nous pourrions aussi, avec votre consentement, échanger vos renseignements personnels, y compris vos renseignements médicaux, avec du personnel médical tiers si vous ou une autre personne vous représentant avez demandé des dispositions particulières

liées à un état de santé. Veuillez consulter la section « Personnes à besoins particuliers ».

Quand une personne communique avec nous et nous donne votre nom complet et votre code de réservation, ce qui nous donne de bonnes raisons de croire qu'elle communique avec nous avec votre consentement, tacite ou implicite, nous divulguons à cette personne des renseignements concernant le vol afin de lui permettre de vous accueillir à l'arrivée ou d'être au courant des retards, ou d'autres informations semblables. Les renseignements de vol se limitent au numéro de vol, à de l'information sur les heures du vol, la confirmation que vous êtes monté à bord, ainsi qu'au lieu de départ et d'arrivée de votre voyage avec nous. Les renseignements concernant le vol sont fournis à titre de service et de commodité pour vous permettre de prendre votre vol et d'être au courant des retards ou des départs anticipés. Nous ne fournirons pas dans ces circonstances d'autres renseignements personnels, comme l'adresse de votre résidence ou vos coordonnées à d'autres personnes sans votre consentement explicite. Si vous ne voulez pas que nous fournissions des renseignements concernant vos vols à d'autres personnes, ne dévoilez pas votre code de réservation. De même, votre carte d'embarquement contient des renseignements personnels et devrait être manipulée et mise au rebut comme tout autre renseignement personnel en votre possession. Autrement, nous concluons que si une personne a votre code de réservation, vous lui avez donné l'autorisation de communiquer avec nous concernant les renseignements sur votre vol. Le code de réservation et le numéro de confirmation que vous a attribué WestJet pour un vol précis.

Partenaires et fournisseurs de services connexes

WestJet pourrait vous offrir la possibilité d'avoir accès à des produits et services de tierces parties. Ces tierces parties pourraient collecter, utiliser ou divulguer des renseignements personnels vous concernant afin de vous fournir des produits ou des services. La collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels par ces tierces parties seront régies par leur politique de confidentialité et tout consentement que vous leur accorderez; à moins que nous vous informions du contraire, WestJet n'a aucun accès aux renseignements personnels que ces tierces parties collectent sur vous et n'en a pas le contrôle.

Assurance voyage

Toute assurance voyage que vous achetez auprès de WestJet offerte uniquement et directement par la Compagnie d'assurance générale RBC (« RBC Assurances »), et WestJet rejette expressément toute responsabilité liée à une telle assurance voyage souscrite auprès de RBC Assurances. En choisissant d'acheter une assurance voyage de RBC Assurances, vous autorisez WestJet à communiquer à RBC Assurances vos renseignements personnels et les renseignements relatifs à votre carte de crédit et à

vosre réservation (« renseignements des passagers ») qui nous ont été fournis par l'entremise de ce site Web. Tout produit d'assurance acheté auprès de RBC Assurances vous sera directement facturé par cette dernière. Toute indication dans ce site Web du coût d'un produit d'assurance voyage acheté de RBC Assurances (« coût de l'assurance voyage ») représente le coût d'une assurance voyage exigé et déterminé par RBC Assurances, et vous est fournie par WestJet pour votre commodité afin que vous puissiez connaître le coût combiné du tarif aérien de WestJet et de l'assurance achetée de RBC Assurances, en fonction des coûts d'assurance voyage fournis par RBC Assurances. WestJet n'a aucun contrôle sur les coûts d'assurance voyage et se libère de toute responsabilité à l'égard de tels coûts, notamment en ce qui concerne leur exactitude, leur caractère actuel ou leur disponibilité.

Programmes de récompenses

De temps à autre, nous pourrions vous aider à participer à des programmes de récompenses, et à moins d'indications contraires, les mêmes règles générales que ce qui est indiqué ci-dessus s'appliqueront.

WestJet pourrait fournir des renseignements liés au programme de récompenses vous concernant à des tiers, notamment des partenaires participants, marchands ou fournisseurs de services, à des fins administratives, pour répondre à vos demandes de rachat dans le cadre du programme de récompenses applicable ou pour vous fournir des offres publiées de la part ou au nom de nos partenaires participants.

Pour améliorer votre expérience WestJet et la qualité des services que nous vous offrons, nous pouvons utiliser des technologies liées à la publicité. Dans nos relations avec certains de nos partenaires, nous pouvons leur fournir des renseignements personnels pour les aider à mieux répondre à vos besoins en matière de voyage. Si vous êtes membre d'un programme de récompenses et utilisez un compte GMail, nous fournissons ce renseignement à Google, qui peut alors vous offrir des publicités mieux adaptées. Votre adresse GMail est transmise à Google de manière chiffrée. Google peut alors déterminer les publicités pertinentes à vous présenter pendant que vous naviguez dans Internet.

Exigences des autorités gouvernementales

Comme mentionné ci-dessus, les autorités gouvernementales des États-Unis, du Canada et d'autres pays nous demandent de recueillir des renseignements personnels, et ces renseignements pourraient être divulgués à ces autorités sans votre consentement et à votre insu, comme l'exige la loi. La politique de WestJet est de collecter et de divulguer uniquement les renseignements exigés par la loi, et rien de plus.

Sécurité

WestJet est équipée de mesures et de procédures de sécurité sophistiquées garantissant que vos renseignements personnels sont protégés des abus et d'un accès non autorisé.

La sécurité d'une transmission de données par Internet ne peut toutefois jamais être garantie à 100 %. Nous ne pouvons assurer la sécurité des renseignements que vous nous transmettez par Internet.

Conservation des renseignements

Délais de conservation

Les renseignements personnels recueillis par WestJet sont conservés aussi longtemps que raisonnablement requis par les fins pour lesquelles ils ont été collectés, ou conformément à la loi. Ils sont ensuite détruits de façon sécuritaire ou rendus anonymes. Si vous retirez votre consentement à ce que nous conservions vos renseignements personnels, nous vous informerons des conséquences de ce geste, s'il y a lieu.

Annulation de votre compte

Si vous vous êtes inscrit pour devenir un membre du programme de récompenses dans le site de WestJet, vous pourrez gérer vos renseignements personnels, les consulter et les modifier comme désiré. Vous pourrez aussi annuler votre compte en tout temps, mais cette annulation implique des conséquences qui incluent la perte des crédits de vol ou de voyage que vous pourriez avoir et des dollars WestJet obtenus dans le cadre du programme de récompense, la fin des communications électroniques auxquelles vous pourriez vous être abonné et l'absence de la fonction de remplissage automatique des champs à l'aide de vos renseignements. Si vous souhaitez supprimer votre compte, veuillez [nous contacter par courriel](#). Vous pouvez créer un nouveau compte en tout temps, même après avoir annulé votre compte.

Échéances et annulation de comptes

À moins que vous retiriez votre consentement, notre politique est de conserver votre compte WestJet ouvert indéfiniment pour votre commodité, au cas où vous décideriez d'y accéder à nouveau; si vous vous êtes abonné à des communications électroniques, elles continueront à vous être envoyées jusqu'à ce que vous nous informiez que vous ne désirez plus les recevoir. Nous nous réservons cependant le droit d'annuler des comptes et la distribution de communications électroniques en tout temps, sans préavis.

Accès à vos renseignements personnels

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions ou des inquiétudes concernant la présente politique ou concernant l'exactitude et l'intégralité des renseignements se trouvant dans votre dossier, si vous désirez mettre vos renseignements à jour, si vous désirez obtenir un exemplaire des renseignements que nous avons en dossier à votre sujet ou un compte rendu détaillant dans quelles circonstances vos renseignements personnels ont été utilisés, veuillez [nous contacter](#).

Les demandes écrites peuvent être adressées au responsable de la protection de la vie privée de WestJet en utilisant les coordonnées suivantes :

- Télécopieur : 1-844-223-8478
- Courriel : privacy@westjet.com
- Poste : 22 Aerial Place NE, Calgary, AB, Canada T2E 3J1
- En ligne : [Formulaire de demande de confidentialité](#)

Vous pouvez aussi utiliser les coordonnées ci-dessus pour retirer un consentement donné ou pour nous faire part d'une plainte ou d'une préoccupation. Dans tous les cas, nous pourrions exiger que les demandes de renseignements ou le retrait d'un consentement nous soient acheminés par courrier électronique, télécopieur, poste ou une autre forme écrite. Nous demandons aussi que vous fournissiez suffisamment de renseignements pour nous permettre de trouver l'information et de traiter votre demande.

Réponses

Toutes les demandes d'accès à vos renseignements personnels et les plaintes doivent être fournies par écrit, et notre réponse sera soumise à la vérification de votre identité avant que vous puissiez recevoir une réponse. Notre politique est de répondre à toutes les demandes d'information, la demande d'accès aux renseignements personnels, aux préoccupations et aux plaintes dans un délai de 30 jours suivant leur réception, à moins de disposition contraire de la loi. Si nous ne pouvons vous répondre de façon satisfaisante dans un délai de 30 jours, nous vous en informerons tout de même dans ce délai.

Nous ne pouvons cependant vous donner accès à des renseignements personnels que nous ne possédons pas, qui divulgueraient des renseignements personnels d'une autre personne sans son consentement ou que nous ne pouvons divulguer en raison de lois en vigueur. Dans certains cas, des restrictions d'ordre légal nous interdisent de vous donner certains renseignements. Nous nous réservons le droit de refuser l'accès à l'information si nous n'y sommes pas tenus par la loi. Le cas échéant, nous vous informerons des raisons de notre refus et du nom de la personne qui pourra répondre à vos questions.