

WestJet

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

Tarif No. WS2

Date de publication : 21 janvier 2026

## Table des matières

Table des matières .....	2
Feuille de vérification.....	3
Règle 1: Définitions .....	4
Règle 5: Application du tarif.....	9
Règle 10: Réservations.....	12
Règle 15: Sélection des sièges .....	14
Règle 20: Devise.....	17
Règle 25: Tarifs, familles tarifaires, classes de service, surclassements.....	18
Règle 30: Droits, charges, taxes .....	21
Règle 35: Billets.....	22
Règle 40: Personnes handicapées .....	24
Règle 45: Mineurs.....	35
Règle 50: Heures d'arrivée, d'enregistrement et d'embarquement à l'aéroport.....	38
Règle 55: Bagages.....	40
Règle 60: Bagages interlignes.....	48
Règle 65: Animaux.....	51
Règle 70: Refus de transport.....	59
Règle 75: Irrégularités de l'horaire.....	67
Règle 80: Droits des passagers .....	69
Règle 85: Remboursements.....	75
Règle 90: Responsabilité du transporteur.....	81
Règle 95: Responsabilité pour les bagages.....	84
Règle 100: Renseignements personnels.....	87
Règle 105: Programme de tarifs pour accompagnateurs.....	88
Règle 110: Équipements de sport, de chasse et de pêche.....	89
Règle 115: Races restreintes de chiens et de chats.....	91
Règle 120: Programme pour mineurs non accompagnés.....	92

## Feuille de vérification

Numéro de la règle	Date de publication
1	21 janvier 2026
5	21 janvier 2026
10	21 janvier 2026
15	21 janvier 2026
20	21 janvier 2026
25	21 janvier 2026
30	21 janvier 2026
35	21 janvier 2026
40	21 janvier 2026
45	21 janvier 2026
50	21 janvier 2026
55	21 janvier 2026
60	21 janvier 2026
65	21 janvier 2026
70	21 janvier 2026
75	21 janvier 2026
80	21 janvier 2026
85	21 janvier 2026
90	21 janvier 2026
95	21 janvier 2026
100	21 janvier 2026
105	21 janvier 2026
110	21 janvier 2026
115	21 janvier 2026
120	21 janvier 2026

## Règle 1: Définitions

### A) Définitions

Dans le présent tarif, les termes en majuscules ont la signification qui leur est attribuée et les variations grammaticales de ces termes ont la signification correspondante, sauf disposition contraire et sauf incompatibilité avec le sujet ou le contexte.

« **Aide à la mobilité** » désigne tout fauteuil roulant manuel ou électrique, triporteur, chaise d'embarquement, marchette, canne, béquille, prothèse ou autre aide spécialement conçu pour aider une personne handicapée ayant un besoin lié à la mobilité

« **Bagages** », désigne les pièces de bagage ou articles, effets et autres biens personnels d'un passager qui sont nécessaires ou appropriés pour l'habillement, l'usage, le confort ou la commodité du voyage du passager. Sauf indication contraire aux présentes, le mot « bagages » comprend les bagages enregistrés, les bagages enregistrés à la porte d'embarquement et les bagages de cabine (non enregistrés).

Le terme « **bébé** » désigne un passager âgé de moins de deux (2) ans à la date du début du voyage. Les bébés sont des mineurs.

« **Billet** » désigne la confirmation électronique d'un contrat de transport aérien prévoyant le transport d'un passager et de ses bagages et comprend la vérification des bagages (qui fait partie d'un billet qui prévoit le transport des bagages enregistrés d'un passager émis par WestJet comme reçu pour les bagages enregistrés du passager).

« **CAD** » désigne le dollar canadien.

« **Code d'identification de ligne aérienne** » désigne un code d'identification composé de deux caractères qui est utilisé à des fins commerciales et de trafic comme les réservations, les horaires, la billetterie, les tarifs et les systèmes d'affichage des aéroports. Les codes de désignation des compagnies aériennes sont attribués par l'IATA. Lorsqu'un code d'identification de transporteur aérien apparaît sur un billet, il reflète le transporteur contractant, qui peut être différent du transporteur exploitant.

« **Contrat de transport aérien** » désigne, à l'égard d'un passager, les modalités contractuelles entre le passager et WestJet pour le transport du passager et de ses bagages pour un service intérieur, qui incorporent les modalités du présent tarif.

« **Convention de Montréal** » La Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, conclue à Montréal le 28 mai 1999

« **Convention de Varsovie** » La Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 novembre 1929, ou toute convention modifiée.

Le terme « **correspondance** » désigne une interruption entre l'origine et la destination finale lorsque le passager change d'aéronef et que cette interruption ne correspond pas à la définition d'escale.

La « **destination finale** » est le lieu d'arrêt du voyage continu dans un aller simple, conformément au billet ou à l'itinéraire applicable. Dans les voyages à aller simple, la destination finale et la destination ultime sont les mêmes, et l'origine ne l'est pas non plus.

La « **destination ultime** » est le lieu d'arrêt ultime prévu par le billet ou l'itinéraire applicable. Dans les voyages aller-retour, la destination finale et l'origine sont les mêmes.

Les « **droits de tirage spéciaux** » ou « DTS » sont des unités comptables au sens du Fonds Monétaire international.

« **escale** » désigne, aux fins du calcul des tarifs et de l'établissement des tarifs applicables qui s'appliquent à l'itinéraire d'un passager, une interruption délibérée d'un voyage à un point situé entre le lieu d'origine et le lieu de destination finale ou ultime, laquelle interruption délibérée est initiée par le passager et acceptée à l'avance par le transporteur et

- 1) sert à une fin autre que le changement d'aéronef;
- 2) est d'une durée supérieure à 24 heures
- 3) permet aux passagers de récupérer les bagages enregistrés (le cas échéant).

« **Événement de force majeure** » désigne les situations indépendantes de la volonté de WestJet, y compris toute circonstance imprévisible indépendante de la volonté de WestJet, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si WestJet avait fait preuve de toute la diligence requise, y compris, mais sans s'y limiter, les conditions météorologiques et géologiques, les catastrophes naturelles, les actes de la nature, les pandémies, les épidémies, les endémies ou les quarantaines, , grèves, émeutes, mouvements populaires, embargos, guerres ou instabilité politique, actes illégaux ou sabotage, consignes du service de contrôle du trafic aérien, un avis aux navigants (NOTAM), menace à la sécurité, problèmes d'exploitation d'un aéroport, urgence médicale, collision avec des animaux sauvages, conflit de travail ou perturbation au sein de WestJet ou d'un fournisseur de services essentiels (par exemple, un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne), un défaut de fabrication d'un aéronef qui réduit la sécurité des passagers et qui a été identifié par le fabricant de l'aéronef concerné ou par une autorité compétente, un arrêté ou une instruction d'un représentant d'un État ou d'un organisme d'application de la loi ou d'une personne responsable de la sécurité aéroportuaire, des lois/règles/proclamations/réglementations/arrêtés/déclarations/interruptions ou exigences ou interférences de tout gouvernement ou organisme gouvernemental ou de son représentant, des actions de tiers (p. ex, actes du gouvernement ou du service de contrôle du trafic aérien, des autorités aéroportuaires, des agences de sécurité, des forces de l'ordre ou des agents des douanes et de l'immigration), urgence nationale, invasion, insurrection, grève, boycottage, lock-out ou autres troubles civils, interruption des installations de vol, des aides à la navigation ou d'autres services, endommagement/destruction ou perte d'usage d'un aéronef, confiscation, nationalisation, saisie, détention, vol ou détournement d'un aéronef, hostilités, troubles,

conditions internationales instables, et une pénurie de carburant ou d'installations.

« **Handicap** » toute déficience, notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non, qui, en interaction avec un obstacle, entrave la participation pleine et égale d'une personne à la société.

Un « **jour ouvrable** » désigne un jour autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié, lorsque les banques sont généralement ouvertes dans la ville de Calgary pour effectuer des opérations bancaires

« **Loi applicable** » s'entend de toutes les lois applicables d'un territoire, y compris les lois, les règlements ou les ordonnances d'une autorité compétente ayant juridiction sur WestJet, le présent tarif ou un passager.

« **Mineur** » est un passager âgé de moins de dix-huit (18) ans à la date du début du voyage.

« **Obstacle** » Tout élément – notamment celui qui est de nature physique, architecturale, technologique ou comportementale, tout élément relatif à l'information, aux communications ou tout élément qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – qui entrave la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant une déficience, notamment une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle ou une limitation fonctionnelle.

« **Origine** »: le point de départ d'un vol avec les passagers à transporter.

« **Partage de code** » désigne une entente commerciale en vertu de laquelle deux transporteurs ou plus vendent des sièges en utilisant leur propre code d'identification de transporteur aérien (c.-à-d. le transporteur contractant sur un vol que l'un d'eux (c.-à-d. le transporteur exploitant) exploite.

« **Personne handicapée** » désigne une personne handicapée.

« **RPPA** » Le *Règlement sur la protection des passagers aériens* du Canada, DORS / 2019-150, tel que modifié.

« **RTAPH** » *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* du Canada, DORS/2019-244, tel que modifié.

« **Siège adjacent** » Siège qui est immédiatement à côté du siège d'un passager. Les sièges adjacents ne comprennent pas les sièges situés de l'autre côté de l'allée ni toute combinaison de sièges de la classe Affaires.

« **Tarif** » Le présent tarif, avec ses modifications successives.

« **Taxe** » désigne toute taxe, tout droit ou toute autre charge imposé par un gouvernement national ou étranger, une administration aéroportuaire ou un tiers et percevable auprès d'un passager, et

comprend la taxe sur les produits et services (« TPS ») et/ou la taxe de vente harmonisée (« TVH ») prélevée en vertu de la partie IX de la Loi sur la taxe d'accise canadienne, L.R.C. 1985, ch. E-15. Certaines taxes sont remboursables, selon les conditions déterminées par l'autorité compétente, dans le cas d'un remboursement de tarif effectué conformément au présent tarif et aux règles tarifaires applicables.

« **transporteur contractant** » désigne un transporteur qui vend des sièges en utilisant son propre code d'identification de transporteur aérien pour un vol exploité par un autre transporteur (c.-à-d. le transporteur exploitant).

« **transporteur exploitant** » désigne, à l'égard d'un vol, le transporteur qui exploite le vol.

« **WestJet** », lorsqu'il est utilisé dans le présent tarif, signifie: (i) WestJet, une société de personnes de l'Alberta, une société en nom collectif autorisée à fournir des services aériens intérieurs et des services internationaux en vertu de la Loi sur les transports au Canada (L.C. 1996, ch. 10), et dont le siège social est situé au 22 Aerial Place NE, Calgary, Alberta, Canada, T2E 3J1, ou (ii) WestJet Encore Ltd, une personne morale autorisée à fournir des services aériens intérieurs et internationaux en vertu de la Loi sur les transports au Canada (L.C. 1996, c. 10), et dont le siège social est situé au 22 Aerial Place NE, Calgary, Alberta, Canada, T2E 3J1, qui est le transporteur exploitant dans les circonstances applicables.

## B) Interprétation

Pour l'application du présent tarif et sauf disposition contraire expresse de celui-ci ou sauf incompatibilité avec son objet ou son contexte:

- 1) toute mention, dans le présent tarif, d'une « règle », d'une « section » ou d'une autre subdivision désignée renvoie à la règle, à la section ou à l'autre subdivision désignée du présent tarif;
- 2) les mots « aux présentes », « les présentes » et « ci-dessous » et les autres mots de la même portée renvoient au présent tarif dans son ensemble et non à une règle, un article ou une autre subdivision en particulier;
- 3) le singulier comprend le pluriel et vice versa, et l'emploi de tout terme genré (masculin, féminin, neutre ou autre) s'applique également à tout autre genre;
- 4) le mot « ou » n'est pas exclusif, et le mot « y compris » et l'abréviation « p. ex. » ne sont pas limitatifs;
- 5) tout renvoi à une convention, à un instrument ou à un autre document désigne cette convention, cet instrument ou cet autre document tel que modifié, ou complété de temps à autre, dans la mesure permise par ses dispositions;

- 6) tout renvoi à une loi comprend et est un renvoi à cette loi et aux règlements pris en application de celle-ci avec toutes les modifications qui y sont apportées et qui sont en vigueur de temps à autre, et à toute loi ou à tout règlement qui peut être adopté et qui a pour effet de compléter ou de remplacer cette loi ou ces règlements.

**c) Titres**

Les titres du présent tarif ne sont insérés que pour en faciliter la consultation et ne visent aucunement à décrire, interpréter, définir ou en limiter la portée, l'étendue ou l'objet.



## Règle 5: Application du tarif

### A) Applications

Le présent tarif s'applique au transport intérieur de passagers et de bagages à partir et à destination de points situés au Canada, d'une part, et de points situés à l'extérieur du Canada, d'autre part, ainsi qu'à tous les services connexes, à l'égard (i) des services contractés et exploités par WestJet, et (ii) des services contractés par WestJet et exploités par d'autres parties.

WestJet se réserve le droit d'exclure l'application de l'une ou de l'ensemble des dispositions du présent tarif en ce qui concerne le transport gratuit.

### B) Règles, tarifs et frais en vigueur

Ce tarif contient les conditions de transport selon lesquelles WestJet transporte et accepte de transporter des passagers et des bagages, et ces conditions sont expressément acceptées par la personne qui a conclu un contrat de transport aérien avec WestJet.

Sauf indication contraire dans les présentes, tous les services de transport de passagers et de bagages sont assujettis aux prix, aux règles tarifaires, aux frais et aux charges applicables de WestJet, tels qu'ils sont publiés par WestJet et en vigueur à la date de l'émission du billet, et qui sont intégrés par les présentes au présent tarif. En cas de conflit entre le présent tarif et (i) les modalités contractuelles entre le passager et WestJet pour le transport du passager, ou (ii) le site web de WestJet, le présent tarif prévaudra.

### C) Responsabilité en matière de transport

WestJet sera responsable de l'exécution matérielle du transport uniquement sur les vols qu'elle exploite (c.-à-d. lorsque WestJet est le transporteur exploitant). Lorsqu'un transporteur s'engage à émettre un billet, à enregistrer des bagages ou à prendre d'autres dispositions pour le transport sur les lignes d'un autre transporteur, ce dernier n'agit qu'en qualité d'agent.

### D) Exigences du contrat de transport aérien

WestJet ne fournira aucun service de transport aux termes du présent tarif à moins qu'un contrat de transport aérien, en la forme prescrite par WestJet, ne soit conclu entre le passager et WestJet et qu'un billet ne soit émis conformément à la règle 10 - Réservations, à l'égard de ce service de transport.

Aucun agent, employé ou représentant de WestJet n'a le pouvoir de modifier ou d'annuler les dispositions du contrat de transport aérien ou du présent tarif, à moins d'y être autorisé par écrit par un dirigeant de WestJet.

**E) Changement de tarif****1) Avis**

Sauf si la loi applicable l'exige, les règles, règlements et conditions de transport de WestJet peuvent être modifiés sans préavis, à condition qu'aucune modification ne s'applique après la date de début du transport.

**2) Tarif en vigueur**

Tout transport de passagers et/ou de bagages sera assujéti aux règles, règlements et conditions de transport de WestJet en vigueur à la date du début du transport, sauf lorsque les lois ou règlements applicables exigent que ce transport soit assujéti aux règles, règlements et conditions de transport du transporteur en vigueur à la date de l'émission du billet.

Nonobstant ce qui précède, et à condition que le billet confirmé ne soit pas modifié ou réémis, le tarif, les taxes, les frais et les charges applicables seront déterminés conformément au tarif en vigueur à la date d'émission du billet, indépendamment de toute modification ultérieure du tarif applicable après cette date.

**3) Divisibilité**

Si une disposition du présent tarif ou du billet est jugée invalide, illégale ou inexécutoire par un tribunal compétent, toutes les autres dispositions demeureront néanmoins valides, obligatoires et exécutoires.

**F) Auto-identification du transporteur****1) RPPA**

Aux fins de d'établir les obligations envers les passagers en vertu du RPPA dans le présent tarif, WestJet déclare qu'elle est un gros transporteur tel que défini dans le RPPA.

**2) RTAPH**

Aux fins de l'établissement des obligations envers une personne handicapée en vertu du RTAPH ou autrement dans le présent tarif, WestJet déclare qu'elle est un gros transporteur au sens du RTAPH.

**G) Clause d'élection de for**

Le présent tarif est régi par les lois de la province d'Alberta et les lois fédérales du Canada qui s'y appliquent, sans égard à toute disposition relative aux conflits de lois. Dans la mesure permise par la loi, tout différend ou toute question découlant du présent tarif ou de toute question connexe, ou s'y rapportant, doit être résolue devant les tribunaux de la province de

l'Alberta siégeant dans la ville de Calgary, et les parties et chacune d'entre elles se soumettent irrévocablement et inconditionnellement à la compétence originale et exclusive de ces tribunaux à l'égard de ce différend ou de cette question, renoncent à toute objection quant au lieu de règlement de ce différend ou de cette question devant ces tribunaux, et renoncent à plaider ou à prétendre devant ces tribunaux que ce différend ou cette question a été porté devant un forum inapproprié.

## Règle 10: Réservations

### A) Général

Une réservation de place sur un vol donné n'est valable que si:

- 1) WestJet ou son agent confirme la disponibilité et l'attribution de cet espace;
- 2) Tous les renseignements requis sont correctement saisis dans le système de réservation de WestJet;
- 3) Le paiement ou d'autres ententes de crédit satisfaisantes sont confirmés dans les délais fixés par WestJet; et
- 4) La réservation est conforme au présent tarif et à toutes les règles tarifaires applicables.

Sous réserve du respect des conditions susmentionnées, WestJet émettra un billet valide qui comprendra un numéro de confirmation au passager. Il s'agira d'une réservation pour un ou plusieurs vols et dates spécifiques, qui est considérée comme confirmée, à moins que la réservation ne soit modifiée ou annulée conformément aux dispositions du présent tarif. Le billet n'est valable que pour les vols spécifiés dans le billet, y compris le passager désigné et les dates et itinéraires des vols confirmés.

WestJet ne garantit pas la disponibilité d'un espace particulier à bord d'un aéronef.

WestJet se réserve le droit d'annuler et de retirer toute réservation qui ne satisfait pas entièrement aux conditions susmentionnées, par exemple lorsque le paiement n'est pas effectué dans le délai fixé par WestJet pour la délivrance des billets.

### B) Vols de correspondance – Aéroports distincts

Lorsqu'une zone est desservie par plus d'un aéroport et qu'un passager détient une réservation pour des vols qui arrivent à un aéroport et partent d'un autre aéroport, le transport des passagers et de leurs bagages entre ces aéroports est la responsabilité du passager, doit être organisé par et aux frais du passager et ne fait pas partie de la réservation.

### C) Coordonnées du passager dans la réservation

Le passager ou son agent (p. ex., agent de voyage, autre transporteur, etc.) doit fournir à WestJet les coordonnées du passager, y compris, mais sans s'y limiter, une adresse de courriel et/ou un numéro de téléphone au moment de la réservation et doit informer WestJet de tout changement afin de s'assurer que les communications peuvent être reçues par le passager avant ou pendant le voyage. WestJet n'est pas responsable des communications manquées en raison de coordonnées inexactes, incomplètes ou inactives.

### D) Délai de billetterie

Tous les prix, frais, charges et taxes sont dus et payables par un passager au plus tard à la date limite de délivrance des billets indiquée dans la règle tarifaire applicable, habituellement au

plus tard à 23h00, Heure normale des Rocheuses, à la date à laquelle la réservation est faite auprès de WestJet ou de son agent.

Des exceptions peuvent s'appliquer à la seule discrétion de WestJet.

## Règle 15: Sélection des sièges

### A) Général

- 1) Si les règles applicables du prix d'achat le permettent, la sélection des sièges est possible dans les 24 heures précédant le départ prévu du vol par l'intermédiaire des canaux d'enregistrement de WestJet, qui peuvent inclure le site web de WestJet, à l'aéroport ou au moyen d'un kiosque d'aéroport. Des frais peuvent être appliqués conformément aux règles tarifaires applicables et au présent tarif.
- 2) La sélection d'un siège plus de 24 heures avant le départ prévu du vol est considérée comme une sélection de siège anticipée, et est soumise à la disponibilité, aux règles tarifaires applicables et aux exceptions prévues dans le présent tarif. Des frais peuvent être appliqués conformément aux règles tarifaires applicables et au présent tarif.
- 3) La disponibilité des sièges est déterminée par de multiples facteurs, notamment le type d'avion, les exigences ou restrictions opérationnelles (qui peuvent inclure, par exemple, des restrictions concernant les rangées de sortie) et le tarif acheté. Par conséquent, WestJet ne garantit pas qu'une place spécifique sera disponible sur un vol, à tout moment, ou par le biais d'un canal de réservation spécifique.
- 4) Sièges pour les personnes handicapées: voir la règle 40 – Personnes ayant un handicap
- 5) Sièges pour les bébés et mineurs: voir la règle 45 – Mineurs

### B) Frais de sélection des sièges

Les frais de sélection des sièges:

- 1) sont fondés sur les règles tarifaires applicables et ne dépasseront pas les montants indiqués dans le tableau ci-dessous.
- 2) sont applicables par passager et par segment de vol effectué pour lequel une sélection de siège applicable est effectuée.
- 3) peuvent varier en fonction du type d'avion, du type de siège, de la distance de vol et d'autres facteurs.
- 4) peuvent être réduits ou annulés en fonction de facteurs incluant, mais sans s'y limiter, le niveau de disponibilité des sièges, l'heure de réservation des sièges par rapport au départ du vol prévu, les règles du programme de fidélisation de WestJet et les exigences réglementaires telles que le RTAPH.

Frais de sélection des sièges							
Type de siège	Type de tarif						
	UltraBase	Écono	Écono Flex	Privilège	Privilège Flex	Affaires	Affaires Flex
Régulier	250 \$	250 \$	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS
Confort accru	250 \$	250 \$	250 \$	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS
Siège dans une rangée de secours	250 \$	250 \$	250 \$	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS
Avant de la cabine	250 \$	250 \$	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS
<p style="text-align: right;">Maximums CAD, par segment de vol et par passager</p> <p>Les frais peuvent varier si les transactions sont effectuées dans d'autres devises. Veuillez visiter le site WestJet.com ou communiquer avec WestJet ou son agent pour obtenir tous les détails.</p>							

### C) Modifications et annulations de la sélection des sièges

#### 1) À l'initiative de WestJet

WestJet se réserve le droit de modifier ou d'annuler le(s) siège(s) sélectionné(s) sur n'importe quel(s) vol(s) pour n'importe quel passager, en tout temps et pour n'importe quelle raison. Dans le cas d'une telle modification ou annulation lorsque les frais de sélection de sièges ont été payés, les frais payés seront remboursés à moins que WestJet ne soit en mesure de fournir le siège choisi ou un siège raisonnablement équivalent. Les remboursements applicables seront fournis conformément à la règle 85 - Remboursements.

#### 2) À l'initiative du passager

- (a) Ajout: Lorsque les règles tarifaires applicables le permettent, les passagers peuvent ajouter une sélection de sièges à une réservation existante à tout moment et des frais de sélection de sièges peuvent s'appliquer comme spécifié dans cette règle.
- (b) Modification: Les passagers peuvent modifier une sélection de sièges existante à tout moment jusqu'à 24 heures avant l'heure de départ du vol. Les frais de sélection de sièges pour le nouveau siège sélectionné s'appliquent comme spécifié dans cette règle et la différence entre ce nouveau montant et la sélection de sièges précédemment payée sera évaluée et réglée en conséquence avec le passager s'il y'a un montant supplémentaire à payer. Les frais de sélection de siège ne sont pas remboursables, en tout ou en partie, en raison de changement initié par le passager.
- (c) Annulation: Les passagers peuvent annuler une sélection de sièges d'une réservation existante à tout moment. Les frais de sélection de siège ne sont pas remboursables, en tout ou en partie, en raison de changement initié par le passager.
- (d) L'ajout, la modification ou l'annulation d'une sélection de sièges dans une réservation nouvelle ou existante n'est pas

considéré comme une modification de la réservation et n'entraîne pas de frais de modification ou d'annulation qui pourraient être applicables conformément aux règles tarifaires applicables et au présent tarif.



## Règle 20: Devise

### A) Devise du tarif

Sauf disposition contraire dans le présent document:

- 1) Toutes les références à la devise dans le présent tarif sont en dollars canadiens et le signe du dollar (\$) signifie dollars canadiens / CAD, sauf indication contraire explicite.
- 2) Les taxes, frais ou autres frais imposés par un gouvernement national ou étranger, une administration aéroportuaire ou un tiers et percevables auprès d'un passager s'ajoutent aux montants précisés aux présentes.
- 3) Toutes les dispositions relatives aux devises sont assujetties à la réglementation gouvernementale et à la réglementation des devises applicable.

### B) Devise des tarifs, frais et charges publiés

- 1) westJet publie ses tarifs, ses frais et ses charges en dollars canadiens et peut également les publier dans d'autres devises, sous réserve (i) des exigences prévues par les lois applicables, le cas échéant, et (ii) de la discrétion de westJet.
- 2) La devise applicable parmi celles publiées par westJet pour un tarif, des frais ou une transaction est déterminée en fonction d'un ou de plusieurs des éléments suivants:
  - (a) le pays d'origine de l'itinéraire;
  - (b) le pays de départ du vol;
  - (c) le pays du point de vente;
  - (d) le moment de la transaction, par exemple les frais liés à la réservation ou les frais liés au voyage; et
  - (e) le droit applicable.
- 3) Point de vente westJet.com

Toutes les opérations effectuées par l'intermédiaire de westJet.com sont réputées avoir un point de vente au Canada. Par conséquent, les tarifs, frais et charges applicables sont négociés en dollars canadiens.

### C) Devise de paiement

- 1) Les tarifs, frais et charges de westJet sont transigés i) en dollars canadiens ou (ii) dans une autre devise que westJet juge acceptable.
- 2) Lorsque la devise utilisée pour la transaction est différente de la devise publiée pour le tarif, frais, ou charge applicable, le taux de change s'applique. Les taux de change ne sont pas déterminés par westJet et peuvent varier en fonction des particularités d'une transaction.

## Règle 25: Tarifs, familles tarifaires, classes de service, surclassements

### A) Général

- 1) Les tarifs, frais et charges applicables sont indiqués au moment de la réservation. WestJet gère de façon dynamique les tarifs, les frais et les charges et, par conséquent, leur disponibilité n'est pas garantie.
- 2) WestJet offre divers niveaux de famille tarifaire qui présentent diverses caractéristiques de produits et de services. Les familles tarifaires sont les suivantes:
  - (a) Tarifs Affaires: AffairesFlex et Affaires
  - (b) Tarifs Privilège: Privilège Flex et Privilège
  - (c) Tarifs Économiques: ÉconoFlex et Écono
  - (d) Tarifs de base: UltraBase

Pour une comparaison complète des caractéristiques des types de tarifs de WestJet, veuillez visiter le site [WestJet.com](http://WestJet.com) ou communiquer avec WestJet.

- 3) Les règles tarifaires et les modalités associées à un type de tarif ou à une famille tarifaire varient et peuvent être modifiées en tout temps par WestJet.
- 4) Les produits et services associés à un type de tarif ou à une famille tarifaire varient, ne sont pas garantis et peuvent être modifiés en tout temps par WestJet. Les services à bord peuvent varier en fonction de facteurs tels que le type d'avion et la durée du vol. WestJet n'offre pas de compensation pour les produits ou services non disponibles.

### B) Les passagers qui ont acheté un tarif Affaires auront droit aux produits et services de la classe affaires, qui peuvent comprendre:

- 1) Sièges situés dans la section de la classe affaires désignée de l'aéronef, étant entendu que cela puisse inclure des sièges dans les autres sections dans le cas d'itinéraires de vol (y compris les itinéraires interlignes et les itinéraires en partage de code) qui concernent des aéronefs non dotés de sièges de la classe affaires désignée.
- 2) Services et commodités de la classe affaires, qui peuvent inclure (sous réserve de la disponibilité): la sélection préalable des sièges, une franchise supplémentaire de bagages enregistrés, des bagages prioritaires, l'enregistrement prioritaire à l'aéroport, l'embarquement prioritaire dans l'avion, ainsi que de la nourriture et des boissons de qualité supérieure à bord de l'avion.

### C) Les passagers qui ont acheté un tarif Privilège auront droit à des produits et services de catégorie supérieure, qui peuvent comprendre:

- 1) Sièges situés dans la section réservée à la classe privilège de l'aéronef associé, étant entendu que cela peut inclure des sièges dans les autres sections en cas d'itinéraires de vol (y compris les itinéraires interlignes et les itinéraires en partage de code) impliquant des aéronefs non équipés de sièges réservés à la classe privilège.
  - 2) Les services et commodités de la classe Privilège, qui peuvent inclure (sous réserve de la disponibilité): la sélection des sièges à l'avance, une franchise supplémentaire de bagages enregistrés, des bagages prioritaires, l'enregistrement prioritaire à l'aéroport, l'embarquement à l'avance dans l'avion, ainsi que de la nourriture et des boissons de qualité supérieure à bord de l'avion.
- D) Les passagers qui ont acheté un tarif Écono auront droit aux produits et services de la classe économique, qui peuvent inclure:**
- 1) Sièges situés dans la section réservée à la classe économique désignée de l'aéronef.
  - 2) Services et commodités de classe Écono, qui peuvent comprendre (sous réserve de la disponibilité): collations et boissons gratuites, aliments et boissons de qualité supérieure à vendre, alimentation électrique à bord et accès au système de divertissement par l'appareil personnel du passager (certaines caractéristiques nécessitent un paiement supplémentaire).
- E) Les passagers qui ont acheté un tarif de base auront droit à un sous-ensemble restreint de produits et services de la classe économique:**

Les passagers voyageront dans la section désignée de la classe économique de l'avion, mais les produits et services offerts peuvent être différents de ceux fournis aux passagers de la même section qui détiennent d'autres types de tarifs que le tarif de base. Les tarifs de base offrent l'option de voyage la plus abordable et les règles tarifaires associées ainsi que les produits et services offerts en sont le reflet.

**F) Surclassement acheté**

Sous réserve de la disponibilité, les surclassements à une catégorie de service associée à une réservation peuvent être achetés avant ou au moment de l'enregistrement, y compris au moyen d'un système d'enchères, lorsqu'ils sont offerts par WestJet.

Le prix du surclassement varie en fonction des classes d'origine et de surclassement, les vols visés, le mode d'achat du surclassement et d'autres facteurs. Sous réserve de l'article 85 - Remboursements, les surclassements achetés ne sont pas remboursables.

Certains produits et services à bord, comme les options de repas et de boissons haut de gamme, peuvent ne pas être disponibles en raison du moment de l'achat d'un surclassement par rapport à l'heure de départ du vol. WestJet ne réduira ni ne remboursera

les surclassements achetés en partie ou en totalité en raison de tels événements.

Les tarifs UltraBase ne sont pas éligibles à un surclassement par achat, enchère ou tout autre moyen.

#### **G) Recours de WestJet pour les tarifs erronés**

Un tarif erroné est un tarif que WestJet ou son agent a, de bonne foi, publié par erreur et qui est clairement erroné par rapport aux tarifs habituellement publiés pour l'itinéraire concerné.

WestJet se réserve le droit d'annuler les réservations et/ou les billets émis comportant un prix erroné.

Dans de tels cas, WestJet annulera le billet acheté et remboursera le montant payé par le passager ou, si le passager accepte de renoncer au remboursement, lui offrira le billet au prix publié qui aurait dû être disponible au moment de la réservation.

Dans de tels cas, WestJet déploiera des efforts raisonnables pour aviser le passager:

- 1) Dans les 72 heures suivant le moment où le transporteur prend connaissance de la publication d'un prix erroné, que tout ou partie de l'itinéraire visé par le billet a été annulé; ou
- 2) Au moins 24 heures avant le départ prévu du passager du point d'origine indiqué sur le billet, l'annulation de tout ou d'une partie de l'itinéraire prévu, si le billet a été acheté moins de 72 heures avant le départ prévu du point d'origine.

En ce qui concerne les itinéraires interlignes impliquant d'autres transporteurs, WestJet se coordonnera avec les transporteurs participants afin de déterminer lequel d'entre eux avisera le passager et effectuera le remboursement dans l'éventualité où l'itinéraire du billet est annulé.

## Règle 30: Droits, charges, taxes

### A) Frais de WestJet

Sous réserve du présent tarif, les frais imposés par WestJet peuvent être modifiés en tout temps.

### B) Frais du centre d'appels

Pour les réservations faites par l'intermédiaire du centre d'appels de WestJet, des frais non remboursables par réservation s'appliqueront, tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous.

Ces frais seront supprimés si la loi applicable l'exige, y compris, mais sans s'y limiter, pour toute personne handicapée qui n'est pas en mesure d'utiliser une option disponible de libre-service pour effectuer la réservation.

Ces frais peuvent être réduits ou annulés en fonction de facteurs comme les règles du programme de fidélisation de WestJet.

Frais de réservation du Centre d'appels	
Type de tarif	Frais
UltraBase	35 \$ par réservation
Écono	25 \$ par réservation
Écono Flex	25 \$ par réservation
Privilège	PAS DE FRAIS
Privilège Flex	PAS DE FRAIS
Affaires	PAS DE FRAIS
Affaires Flex	PAS DE FRAIS
<p style="text-align: right;">Maximums CAD.</p> <p>Les frais peuvent être réduits ou supprimés dans certaines circonstances.</p> <p>Les frais peuvent varier lorsqu'ils sont publiés par WestJet ou lorsqu'ils sont transigés dans d'autres devises.</p> <p>Veuillez visiter le site <a href="http://WestJet.com">WestJet.com</a> ou communiquer avec WestJet ou son agent pour obtenir tous les détails.</p>	

### C) Taxes, frais et charges qui ne sont pas imposés par WestJet

Toute taxe, frais, toute charge imposés par un gouvernement national ou étranger, une administration aéroportuaire ou un tiers et percevable auprès d'un passager s'ajoutera (i) aux tarifs, frais et charges applicables établis par WestJet et payables par le passager, et (ii) à tout montant prévu dans le présent tarif.

Les conditions en vertu desquelles ces taxes, frais et autres charges sont imposés, perçus ou remboursés sont établies par le gouvernement national ou étranger, l'administration aéroportuaire ou un tiers et doivent être respectées. Par conséquent, le remboursement de ces taxes, droits frais et autres charges lorsqu'ils ne sont pas utilisés sera assujetti au gouvernement national ou étranger, à l'administration aéroportuaire ou au tiers applicable.

## Règle 35: Billets

### A) Acceptation pour le transport

Les billets électroniques sont obligatoires.

### B) Aucun changement ou transfert

- 1) Les billets et les tarifs, frais et charges associés ne sont valables que pour les vols spécifiés dans le billet, y compris, sans s'y limiter, le passager désigné, les dates de voyage et l'itinéraire désigné.
  - (a) Les billets ne sont pas transférables et WestJet n'est pas responsable envers le propriétaire du billet d'honorer ou de rembourser ce billet lorsqu'il est présenté par une autre personne. En outre, les modifications du nom du passager indiqué sur le billet peuvent être limitées conformément aux politiques et procédures d'autres compagnies aériennes pour les itinéraires impliquant des vols commercialisés ou opérés par d'autres compagnies aériennes, y compris, mais sans s'y limiter, les voyages en partage de code, les voyages interlignes, les billets d'autres compagnies aériennes et les vols d'autres compagnies aériennes.
  - (b) Les billets ne peuvent être émis ou acceptés pour le transport de passagers ou de bagages au départ ou à destination d'un aéroport autre que celui pour lequel les tarifs sont publiés.
  - (c) Les coupons de vol ne seront acceptés que dans l'ordre où ils ont été émis.
- 2) Sous réserve des règles tarifaires applicables, les passagers qui souhaitent apporter des modifications à une réservation assortie d'un billet doivent communiquer avec WestJet ou son agent pour modifier et réémettre le billet en question. Des différences de prix, de frais ou de charges peuvent s'appliquer.

Pour les réservations de billets effectuées par l'intermédiaire d'une agence de voyage, les passagers doivent contacter l'agence de voyage pour le traitement de toute modification à l'initiative du passager. Dans des circonstances exceptionnelles, WestJet peut, à sa seule discrétion, aider les passagers qui demandent des changements volontaires à ces billets. Ceci n'est pas garanti.

### C) Non-conformité des billets

#### 1) Conditions générales d'utilisation

Tout manquement d'un passager aux règles tarifaires énoncées, au présent tarif et aux conditions de vente entraînera l'invalidité du billet. Cela comprend les règles et les exigences associées au prix d'achat, comme l'âge du passager dans le cas des billets à prix réduit pour les bébés tenus sur les genoux.

WestJet ne sera pas responsable du remboursement des billets invalides ni des réclamations du passager à l'égard de ces billets invalides.

## 2) Non-conformité de l'itinéraire

Tous les billets utilisés pour un itinéraire autre que celui spécifié sur le billet ne sont pas valables.

Le « Billet à destination cachée ou Billet avec continuation au-delà du point de destination réel » est une forme spécifique de non-conformité des itinéraires et désigne l'achat d'un billet à partir d'un point situé avant l'origine réelle du passager et/ou vers un point situé au-delà de la destination réelle du passager, tous deux indiqués sur un itinéraire, afin d'obtenir un tarif inférieur à celui qui aurait pu être appliqué autrement.

WestJet interdit expressément l'achat de billets à destination cachée ou un billet avec continuation au-delà du point de destination réel. En conséquence, un passager ne doit pas acheter un ou plusieurs billets ou tarifs qui constituent un Billet à destination cachée/ou un Billet avec continuation au-delà du point de destination réel et ces billets ne sont pas valides.

## 3) Recours de WestJet pour les billets invalides

Lorsqu'un billet n'est pas valide parce que le passager ne respecte pas une condition de vente, une règle tarifaire ou le présent tarif, WestJet a le droit, à sa seule discrétion:

- (a) d'annuler la totalité ou une partie restante de l'itinéraire ou du billet du passager sans remboursement du prix, des droits ou des frais perçus;
- (b) de refuser d'enregistrer ou d'embarquer le passager et/ou ses bagages
- (c) de demander au passager la valeur résiduelle raisonnable du billet, qui ne doit pas être inférieure à la différence entre le prix effectivement payé et le prix le plus bas applicable à l'itinéraire du passager.

## Règle 40: Personnes handicapées

### A) Application

- 1) Cette règle s'applique au transport de personnes handicapées sur des itinéraires intérieurs qui sont (i) commercialisés et exploités par WestJet ou (ii) commercialisés par WestJet et exploités par d'autres parties.
- 2) Pour les vols entre les points à l'intérieur du Canada, les obligations de WestJet sont assujetties au RTAPH, tel que modifié.
- 3) Pour les vols entre le Canada et les États-Unis, les obligations de WestJet sont également assujetties au 14 CFR Part 382.
- 4) Dans la présente règle, les termes suivants ont la signification qui leur est attribuée:
  - (a) « **Aide à la mobilité** » désigne tout appareil médical, aide à la mobilité, aide à la communication ou autre aide spécialement conçu pour aider une personne handicapée ayant un besoin lié à son handicap.
  - (b) « **Rangée de sièges** » Sièges passagers qui sont immédiatement adjacents l'un à l'autre, à l'exclusion des sièges passagers qui traversent l'allée ou de toute combinaison de sièges de la classe Affaires.
  - (c) « **Chien de soutien émotionnel** » s'entend d'un chien qui fournit un soutien émotionnel, du réconfort ou des bienfaits thérapeutiques pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne handicapée, mais qui n'a pas été formé individuellement par un organisme ou une personne spécialisée dans une telle formation afin d'effectuer une tâche particulière pour aider une personne handicapée ayant un besoin lié au handicap. Les chiens de soutien émotionnel ne sont pas admissibles à titre de chiens d'assistance pour le transport.
  - (d) « **Chien d'assistance** » s'entend d'un chien qui a été entraîné individuellement par une personne spécialisée dans la formation des chiens d'assistance pour effectuer un travail ou des tâches visant à aider une personne handicapée à répondre à un besoin lié à son handicap. Les chiens qui ne possèdent pas les qualifications requises pour être des chiens d'assistance, y compris les chiens de soutien émotionnel, ne sont pas admissibles à titre de chiens d'assistance pour le transport.
  - (e) « **personne de soutien** » Personne âgée d'au moins 18 ans dont le soutien est nécessaire après le départ et avant l'arrivée d'une personne handicapée en raison de la nature de son handicap.



## B) Acceptation de transport

### 1) Détermination de l'autonomie

Aux fins de la présente règle, l'autonomie signifie que la personne est autonome et capable de subvenir à tous ses besoins physiques et mentaux pendant le vol et qu'elle n'a pas besoin de services autres que ceux qui sont normalement fournis par WestJet aux passagers en général.

WestJet acceptera la décision prise par une personne handicapée ou en son nom quant à son autonomie, à moins que cela n'impose une contrainte excessive à WestJet (p. ex. si l'acceptation par WestJet compromettrait la sécurité ou la santé).

### 2) Conditions de transport

Sous réserve des conditions de cette règle, WestJet ne refusera pas de transporter une personne handicapée uniquement en raison de son handicap à moins que le transport de cette personne n'impose une contrainte excessive à WestJet (p. ex. si le transport de cette personne compromettrait la sécurité ou la santé).

Nonobstant ce qui précède, sous réserve des lois applicables, WestJet se réserve le droit de limiter le nombre de personnes handicapées, de personnes de soutien et de chiens d'assistance à bord des vols afin d'assurer la sécurité, la santé et la sûreté des vols et des passagers.

### 3) Personne de confiance

Sous réserve du RTAPH, et de toute autre loi applicable, WestJet peut exiger qu'une personne de soutien accompagne et soit responsable d'une personne handicapée comme condition pour fournir le transport.

WestJet peut valider l'aide requise de la personne de soutien et déterminer si la personne handicapée a besoin d'une aide de ses employés autre que celle qui est normalement fournie par ces employés aux passagers en général.

Sauf disposition contraire du droit applicable, la personne de soutien doit acheter un tarif disponible dans la même cabine que la personne handicapée qui a besoin de la personne de soutien. Les sièges de la personne de soutien et de la personne handicapée situés de l'autre côté d'une allée, y compris dans des sièges de la classe Affaires, peuvent être autorisés à la seule discrétion de WestJet, sous réserve de l'évaluation par WestJet du soutien requis pour la personne handicapée.

4) Sièges supplémentaires pour l'accommodement d'handicap

WestJet ne facturera un tarif que pour un seul siège lorsqu'une personne en situation de handicap nécessite des sièges supplémentaires en raison d'un handicap.

5) Certificat médical

Sous réserve des lois applicables, WestJet se réserve le droit d'exiger une attestation médicale des autorités médicales de WestJet ou du médecin autorisé de la personne handicapée si le voyage comporte un risque pour cette personne ou pour d'autres personnes.

6) Refus de transport

- (a) WestJet ne peut être tenue responsable de son refus de transporter ou de l'expulsion d'un passager ou d'un chien d'assistance, y compris en raison du refus d'accepter des aides à la mobilité ou des chiens d'assistance conformément au présent tarif, ou de l'expulsion d'un passager conformément à la présente règle.
- (b) Si WestJet refuse de transporter une personne handicapée pour des raisons liées à son handicap, elle doit, au moment du refus, informer la personne de ces raisons. Dans les 10 jours suivant le refus, WestJet fournira à la personne ayant un handicap un avis écrit énonçant les motifs du refus.
- (c) En cas de refus de transport conformément à la présente règle, à la demande du passager, un remboursement sera effectué conformément à la règle 85 - Remboursements, sous réserve des règles tarifaires applicables.

**C) Réservations: Préavis recommandé**

- 1) WestJet recommande que toutes les réservations pour les personnes handicapées soient faites au moins 48 heures avant le voyage, incluant d'aviser WestJet de l'assistance requise. Il est en outre recommandé que cette période de 48 heures comprenne au moins un jour ouvrable complet. Le défaut de fournir un tel préavis pour les services requis pourrait réduire la capacité de WestJet à fournir des services d'assistance.
- 2) Sans un tel préavis, WestJet déploiera tous les efforts raisonnables pour fournir un service d'assistance demandé par une personne handicapée, pourvu qu'aucune disposition des présentes ne soit interprétée comme limitant les mesures d'adaptation ou les services que WestJet est tenue de fournir en vertu des lois applicables.

**D) Renseignements et documents requis et conservation**

- 1) Pour tous les vols, sous réserve des lois applicables, WestJet peut exiger des renseignements ou des documents, y compris un certificat médical, pour prouver l'aptitude à voyager et pour évaluer les services demandés pour une personne handicapée.

- 2) Lorsque WestJet a besoin de renseignements ou de documents pour une demande de services, il est recommandé que le passager fournisse ces renseignements ou documents au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue du vol, et que cette période comprenne au moins un jour ouvrable complet pour s'assurer que WestJet ait suffisamment de temps pour évaluer ces demandes.

WestJet déploiera des efforts raisonnables pour fournir un service demandé par une personne handicapée lorsque le passager ne fournit pas les renseignements ou les documents dans un tel préavis.

- 3) Si une personne handicapée fournit à WestJet des documents pour un service décrit dans la présente règle, WestJet offrira de conserver, sous réserve du consentement de la personne, une copie électronique de ces documents pendant une période d'au moins 3 ans afin de permettre à WestJet d'utiliser les documents pour la prestation du même service à la personne sur les vols subséquents avec WestJet.

#### **E) Services offerts aux personnes handicapées**

Sous réserve de la recommandation de WestJet selon laquelle les renseignements et/ou les documents requis doivent être fournis 48 heures à l'avance, incluant au moins un jour ouvrable complet, et sous réserve de l'obligation de remplir le formulaire de renseignements médicaux de WestJet disponible sur [WestJet.com](http://WestJet.com) lorsque WestJet en fait la demande, comme le prévoit la présente règle, WestJet fournira les services suivants à la demande d'une personne handicapée sans frais supplémentaires, sauf indication contraire ci-dessous:

##### **1) Réservation**

- (a) assigner un siège passager à la personne, en tenant compte de son opinion quant aux sièges qui répondraient le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité;
- (b) avec l'achat à l'avance d'un tarif supplémentaire, mais sans frais de sélection de siège à l'avance, attribuer un siège adjacent dans les situations suivantes:
  - (i) lorsque la personne handicapée voyage avec une personne de soutien; ou
  - (ii) lorsque la personne handicapée a besoin de plus d'un siège passager en raison de la nature de son handicap, par exemple si elle a un membre fusionné ou si elle a un handicap en raison d'une obésité grave.

##### **2) Avant le vol**

- (a) aider la personne à se rendre à l'aire d'embarquement après l'enregistrement;
- (b) aider la personne à se soumettre à tout processus de contrôle de sécurité au terminal;
- (c) avant l'embarquement, transférer la personne de sa propre aide à la mobilité à une aide à la mobilité fournie par WestJet;
- (d) si la personne est présente à la porte à l'heure d'embarquement indiquée sur sa carte d'embarquement, aider à

l'embarquement, y compris permettre l'embarquement prioritaire, lorsque la personne:

- (i) demande une assistance pour l'embarquement, la localisation de son siège, le transfert entre une aide à la mobilité et son siège passager, ou le rangement des bagages à main;
- (ii) est aveugle ou a une autre déficience visuelle, ou demande une description de l'aménagement ou de l'aéronef ou de l'emplacement et du fonctionnement des commandes à son siège; ou
- (iii) est handicapée en raison d'une allergie grave, c'est-à-dire d'une allergie à un allergène qui peut provoquer une détresse physique importante chez une personne si elle est directement exposée à cet allergène, et il demande à ce que son siège soit nettoyé afin d'éliminer tout allergène potentiel.

### 3) Pendant le vol

- (a) au départ et à l'arrivée, aider la personne dans le processus d'embarquement et de débarquement, y compris le transfert entre son siège passager et une aide à la mobilité;
- (b) sur demande, aider à ranger et à récupérer les bagages à main, y compris les aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance rangés dans la cabine;
- (c) fournir à la personne de l'aide pour accéder au système de divertissement à bord au moyen de son appareil personnel ou d'un système de divertissement disponible à bord;
- (d) fournir à la personne un fauteuil roulant à bord, s'il est équipé, et l'aider à l'utiliser pour permettre à la personne handicapée de se rendre aux toilettes et d'en sortir;
- (e) aider une personne semi-ambulatoire à se rendre aux toilettes et à en sortir, sans qu'il soit nécessaire de la soulever ou de la transporter;
- (f) veiller à ce que toute annonce publique à bord soit faite en format audio ou visuel;
- (g) assurer une communication efficace avec les passagers qui ont une déficience visuelle ou qui sont sourds ou malentendants, afin que ces passagers aient rapidement accès aux renseignements que le transporteur fournit aux autres passagers;
- (h) aider à la préparation des repas, notamment en ouvrant les emballages et en identifiant les aliments;
- (i) si la personne est invalide en raison d'une allergie grave (définie ci-dessus):
  - (i) établir une zone tampon autour du siège de la personne en lui fournissant un siège qui se trouve dans une rangée de sièges qui ne sont pas immédiatement adjacents à une rangée de sièges dans laquelle se trouve la source de l'allergène ou qui ne sont pas situés de l'autre côté de l'allée; et
  - (ii) avertir les passagers assis dans la même rangée de sièges que la personne qu'un passager souffrant d'une allergie grave est présent et les informer de l'allergène.

### 4) Après le vol

- (a) aider la personne à se rendre dans la zone publique;
- (b) aider la personne à récupérer ses bagages enregistrés;

- (c) aider la personne à se rendre à un endroit où elle peut recevoir de l'aide:
  - (i) d'un membre du personnel de l'exploitant du terminal ou du transporteur destinataire qui peut aider la personne à se rendre dans la zone située à l'extérieur du terminal où les passagers sont pris en charge ou déposés et dont l'exploitant du terminal est propriétaire, exploitant, locataire ou autrement responsable; ou
  - (ii) d'un membre du personnel du transporteur destinataire qui peut transférer la personne à un autre segment de son voyage dans le même aéroport.

**F) Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance**

- 1) WestJet transportera, sur demande et sans frais, l'aide à la mobilité ou tout autre dispositif d'assistance d'une personne handicapée (soit tout appareil médical, aide à la communication ou autre aide spécialement conçu pour aider une personne handicapée ayant un besoin lié à son handicap) à titre de bagages prioritaires.
- 2) WestJet fera tous les efforts raisonnables pour permettre à la personne de conserver son aide à la mobilité jusqu'à ce qu'il devienne nécessaire de l'entreposer pour le transport et retournera l'aide à la mobilité aussi rapidement que possible à l'arrivée du vol à destination.
- 3) WestJet fera tous les efforts raisonnables pour permettre à une personne handicapée qui utilise une marchette ou un fauteuil roulant manuel de l'entreposer dans la cabine des passagers, à condition que l'appareil puisse être rangé en toute sécurité dans un endroit approuvé et qu'il ne dépasse pas les limites de poids ou n'entrave pas l'accès à l'équipement de sécurité, aux sorties et au couloir, ou qu'il ne nuise pas aux opérations aériennes normales et sécuritaires.
- 4) WestJet fera tous les efforts raisonnables pour permettre à une personne handicapée d'apporter dans la cabine des passagers et de conserver tout petit appareil fonctionnel dont elle a besoin pendant le voyage, y compris une canne, des béquilles, un dispositif de communication, un dispositif de positionnement orthopédique ou un concentrateur d'oxygène portatif, sauf dans la mesure où la présence ou l'utilisation d'un tel appareil compromet la sécurité ou la santé.
- 5) Lorsqu'une aide à la mobilité doit être démontée et remontée pour être transportée en tant que bagage à main ou bagage enregistré, WestJet exigera que le passager (i) fournisse au transporteur des instructions pour le démontage et le remontage de l'aide à la mobilité, et (ii) fournisse tous les outils spécialisés nécessaires.

**G) Refus d'une aide à la mobilité ou d'un autre dispositif d'assistance**

- 1) Les limites de manutention des aides à la mobilité varient en fonction du type d'avion, du chargement associé et d'autres équipements dans les aéroports indiqués sur l'itinéraire, ainsi que d'autres facteurs pertinents pour la manutention des aides à la mobilité. Lorsqu'un itinéraire de voyage implique plusieurs

types d'aéronefs, la capacité la plus restrictive s'applique à l'ensemble de l'itinéraire.

Pour réduire le risque de dommages, les aides à la mobilité motorisées doivent toujours être en position verticale pendant leur manipulation, y compris lors du déplacement dans la soute à cargo ou à bagages de l'aéronef. En conséquence, les dimensions de hauteur et de largeur de l'aide à la mobilité motorisée se rapportent toujours à l'appareil en position entièrement verticale.

Type de flotte d'aéronefs	Aide à la mobilité Poids maximum	Dimensions maximales de l'aide à la mobilité (mesurées en position verticale)
Boeing 787 ULD Conteneur chargé	500 Lbs	Hauteur: 64 pouces Largeur: 61 pouces
Boeing 787 Bagages en vrac chargés	300 Lbs	Hauteur: 45 pouces Largeur: 40 pouces
Boeing 737	300 Lbs	Hauteur: 35 pouces Largeur: 48 pouces
Bombardier Q400	300 Lbs	Hauteur: 59 pouces Largeur: 51 pouces

Veuillez consulter [WestJet.com](http://WestJet.com) ou contacter WestJet pour obtenir des informations détaillées supplémentaires concernant l'acceptation des aides à la mobilité pour des itinéraires de voyage spécifiques, ainsi que l'acceptation et les procédures relatives aux types de batteries autorisés pour les aides à la mobilité motorisées.

- 2) WestJet refusera de transporter une aide à la mobilité dans les cas suivants:
  - (a) le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse les limites de capacité applicables précisées dans la présente règle;
  - (b) le transport de l'aide à la mobilité compromettrait la navigabilité ou la sécurité de l'aéronef ou contreviendrait aux lois applicables, y compris en ce qui concerne les types de batteries autorisées dans le cas des aides à la mobilité à batterie;
  - (c) le passager ne fournit pas les instructions et/ou les outils spécialisés nécessaires dans le cas d'une aide à la mobilité nécessitant un démontage et/ou un remontage;
  - (d) le passager ne respecte pas les délais prévus à la règle 50 – Arrivée à l'aéroport, enregistrement et heure d'embarquement, et qui sont nécessaires pour donner à WestJet suffisamment de temps pour manipuler l'aide à la mobilité,

pourvu que WestJet fasse des efforts raisonnables pour accommoder l'aide à la mobilité.

- 3) Lorsque WestJet refuse de transporter une aide à la mobilité pour l'une ou l'autre des raisons ci-dessus, elle doit:
  - (a) Au moment du refus, informer la personne des motifs du refus et, au plus tard 10 jours après la date du refus, lui transmettre un avis écrit énonçant les motifs du refus; et
  - (b) Informer la personne handicapée des autres voyages effectués par WestJet à la même destination que celle à laquelle son aide à la mobilité peut être transportée et lui offrir de réserver cette destination au prix le plus bas entre le prix du voyage initial et le prix du voyage de remplacement. Le passager peut également demander un remboursement.
- 4) Voir la règle 95 – Responsabilité des bagages pour les limitations de responsabilité en cas de perte, détérioration ou retard de livraison des aides à la mobilité.

## H) Chiens d'assistance

- 1) « **Chien d'assistance** » s'entend d'un chien qui a été entraîné individuellement par une personne spécialisée dans l'entraînement des chiens d'assistance pour effectuer un travail ou des tâches afin d'aider une personne handicapée à répondre à un besoin lié à son handicap. Les chiens qui ne possèdent pas les qualifications requises pour être des chiens d'assistance, y compris les chiens de soutien émotionnel, ne sont pas admissibles à titre de chiens d'assistance pour le transport.
  - (a) Pour tous les vols, un chien d'assistance devra être accompagné de documents acceptables pour WestJet attestant qu'il a été dressé individuellement par un organisme ou une personne spécialisée dans le dressage des chiens d'assistance; et
- 2) Les chiens de soutien émotionnel ne sont pas admissibles à titre de chiens d'assistance pour le transport. Les chiens de soutien émotionnel ne sont pas acceptés pour le transport.
- 3) Acceptation des chiens d'assistance
  - (a) WestJet acceptera, sur demande, un chien d'assistance pour le transport et permettra au chien d'assistance d'accompagner la personne handicapée à bord de l'avion dans la cabine passagers, à condition que:
    - (i) les exigences de réservation prévues dans la présente règle sont respectées, y compris la présentation de documents à l'appui que WestJet juge acceptables concernant la certification du chien en tant que chien d'assistance ainsi que la tâche ou le service fourni par le chien d'assistance; et
    - (ii) le poids et les dimensions du chien d'assistance sont fournis.

- (b) Lorsque le poids ou la taille d'un chien d'assistance est tel que le siège du passager n'offre pas suffisamment d'espace au sol pour que le chien d'assistance puisse se coucher aux pieds de la personne de manière à assurer la sécurité et le bien-être du chien d'assistance, de la personne handicapée ou des autres passagers et membres de l'équipage à bord du vol, WestJet exigera qu'un siège adjacent soit acheté pour accommoder le chien d'assistance et que le passager et le chien d'assistance occupent ces sièges adjacents. Cet achat nécessitera un tarif additionnel, y compris toutes les taxes, tous les frais et toutes les charges connexes.

Si, en raison du poids ou de la taille du chien d'assistance, le siège adjacent ne permet pas de transporter en toute sécurité le chien d'assistance dans la même cabine que la personne handicapée, WestJet offrira, sous réserve de la disponibilité, de transporter la personne handicapée et le chien d'assistance qui l'accompagne sur d'autres vols qui peuvent accueillir le chien d'assistance dans la même cabine que la personne handicapée. Si aucun autre vol n'est disponible, WestJet offrira de transporter le chien d'assistance comme bagage enregistré conformément à la règle 65 - Animaux.

- (c) Pour que WestJet ait suffisamment de temps pour évaluer les demandes de chiens d'assistance, il est recommandé que les informations et/ou documents requis soient fournis au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue du vol comprenant au moins un jour ouvrable complet.

WestJet déploiera des efforts raisonnables pour accepter le transport d'un chien d'assistance si une personne handicapée en fait la demande et que le préavis n'est pas donné ou si les renseignements et/ou les documents requis ne sont pas fournis.

#### 4) Responsabilités lors des voyages avec un chien d'assistance

- (a) La personne handicapée doit prendre toutes les dispositions et assumer l'entière responsabilité du respect de toutes les lois applicables, y compris les exigences gouvernementales en matière de voyage dans les pays de départ, d'arrivée ou de transit, en ce qui concerne le chien d'assistance. En particulier, la personne est responsable de l'obtention de certificats de santé et de vaccination valides, de permis d'entrée et de tous les autres documents et approbations requis par les pays, États ou territoires pour l'entrée ou le transit de tout chien d'assistance devant l'accompagner.
- (b) Lorsque le voyage implique plus d'un transporteur, il incombe à la personne handicapée de vérifier la politique de chaque transporteur impliqué dans l'itinéraire afin de s'assurer que les exigences de chaque transporteur ont été respectées et que chaque transporteur est au courant et a accepté de transporter le chien d'assistance à bord de son propre aéronef.



- (c) La personne handicapée doit s'assurer d'utiliser des mesures de contrôle appropriées (définies comme un harnais ou un collier avec une laisse ou une attache) pour le chien d'assistance, et il est recommandé que ces mesures de contrôle comportent des coutures ou des étiquettes qui identifient le chien d'assistance comme un « animal d'assistance » ou un « chien d'assistance ».
  - (d) La personne handicapée assume l'entière responsabilité du comportement du chien d'assistance, y compris son interaction avec le personnel navigant, les autres passagers, les autres animaux à bord et les biens de la compagnie aérienne pendant qu'elle est à bord de l'avion.
  - (e) Si une personne handicapée enfreint une exigence de la présente règle 40 – Personnes handicapées, section H, la personne handicapée doit indemniser WestJet, ses sociétés affiliées et ses entités reliées, les agents et les employés de chacune des parties susmentionnées et les tenir à indemnités de toute réclamation, action, poursuite, dépense, dommage, frais d'avocat et frais propres au client, débours et responsabilité de quelque nature que ce soit découlant du transport d'un chien d'assistance ou de la non-conformité avec le contrat de transport aérien.
  - (f) Sauf disposition contraire du présent tarif, WestJet n'est pas responsable des blessures, de la maladie ou de la mort d'un chien d'assistance. Si un chien d'assistance est blessé ou tué par suite de la négligence des représentants de WestJet, la responsabilité de WestJet se limitera à fournir rapidement, à ses frais, les soins médicaux et, si nécessaire, le remplacement du chien d'assistance.
- 5) Refus d'accepter un chien d'assistance
- (a) WestJet peut refuser de transporter le chien d'assistance d'une personne handicapée si:
    - (i) la personne handicapée n'a pas en sa possession, au moment de l'enregistrement, les documents valides qui démontrent que le chien d'assistance a tous les certificats de santé et de vaccination, permis d'entrée et autres documents nécessaires dont chaque pays, État ou territoire exige l'entrée ou le transit;
    - (ii) la taille ou le poids du chien d'assistance excède la capacité du chien d'assistance à être placé en toute sécurité dans l'espace du siège passager de la personne, et un siège adjacent (i) n'a pas été acheté à l'avance et ne peut pas être organisé en raison des limites de capacité du vol, (ii) n'a pas été demandé à temps pour respecter les limites de temps d'enregistrement et d'embarquement, (iii) n'est pas disponible à l'achat en raison de la cabine dans laquelle la personne voyage (par exemple, un siège adjacent ne peut pas être acheté pour un chien d'assistance en classe affaires), ou (iv) la taille du chien d'assistance dépasse la capacité d'être positionné en toute sécurité même avec un siège adjacent;

- (iii) la personne ne dispose pas des mesures de contrôle appropriées pour le chien d'assistance, comme le prévoit la présente règle;
  - (iv) le chien d'assistance n'est pas sous le contrôle de la personne; ou
  - (v) le chien d'assistance manifeste un comportement interdit, notamment courir librement, aboyer ou grogner de façon répétée en direction d'autres personnes, mordre une personne, sauter sur des personnes, uriner ou déféquer dans toute zone de l'aéroport ou de l'aéronef, ou causer une perturbation importante dans un aéroport ou une zone d'aéronef.
- (b) WestJet ne peut être tenue responsable de son refus de transporter un chien d'assistance ou de l'expulsion d'un chien d'assistance et du passager associé conformément à la présente règle.

## **I) Actions après un refus de transport**

Si WestJet refuse de transporter une personne handicapée pour des raisons liées à son handicap, ou à son chien d'assistance pour quelque raison que ce soit, elle informera la personne, au moment du refus, de la ou des raisons du refus. Dans les 10 jours suivant le refus, WestJet fournira à la personne un avis écrit énonçant les motifs du refus.

En cas de refus de transport conformément à cette règle, à la demande du passager, un remboursement sera effectué conformément à la règle 85 - Remboursements, sous réserve du présent tarif et des règles tarifaires applicables.

## Règle 45: Mineurs

### A) Application du statut de bébé et de mineur

- 1) En fonction des dates de vol et des dates de naissance des passagers, le statut de mineur ou de bébé en bas âge peut s'appliquer à certains vols d'un itinéraire donné, mais pas à tous. Par exemple, dans le cas d'un voyage aller-retour au cours duquel un passager atteint l'âge de 2 ans entre la date du départ et la date du retour, le passager serait considéré comme un bébé sur les vols de départ et comme un mineur sur les vols de retour, et les politiques, modalités et conditions énoncées dans le présent tarif s'appliqueront en conséquence.

### B) Transport de bébés (mineurs de moins de 2 ans)

- 1) Un bébé doit être accompagné d'un parent ou d'un passager âgé d'au moins seize (16) ans.
- 2) Les bébés sont autorisés à occuper le même siège que le passager qui les accompagne (c'est-à-dire sur les genoux). Dans ce cas, le bébé sera transporté gratuitement, mais des taxes, des frais et d'autres charges peuvent s'appliquer.
- 3) Les bébés qui occupent un siège i) doivent être adjacents au passager accompagnateur et les deux passagers doivent se trouver dans une cabine autre que celle de la classe affaires et (ii) exigent l'achat d'un plein tarif, y compris les taxes, les frais et les charges applicables.
- 4) Si un passager atteint l'âge de 2 ans après le vol initial d'un itinéraire, mais avant les vols subséquents d'un itinéraire, pour tous les vols après son 2<sup>e</sup> anniversaire, il:
  - (a) sera un mineur et non un bébé, et les politiques, modalités et conditions énoncées dans le présent tarif s'appliqueront en conséquence;
  - (b) ne peut être tenu sur les genoux à bord de ces vols et doit occuper son propre siège; et
  - (c) nécessitera l'achat d'un plein tarif pour les vols applicables, y compris les taxes, les droits et les frais applicables.
- 5) Documents requis: Un passeport est exigé pour tous les enfants en bas âge pour les voyages internationaux. D'autres documents (p. ex., lettre de consentement au voyage signée par le ou les parent(s) ou tuteur(s)) peuvent également être requis, ce qui peut inclure, sans s'y limiter, lorsqu'un bébé voyage avec un seul parent.

### C) Transport de mineurs autres que des bébés (mineurs âgés de 2 à 17 ans)

- 1) Accompagnement requis
  - (a) Les passagers âgés de 4 ans ou moins ne seront acceptés pour le transport que s'ils sont accompagnés sur le même vol et dans la même cabine par leur parent ou un passager âgé de seize (16) ans ou plus.
  - (b) Les passagers âgés de 5 à 7 ans ne seront acceptés pour le transport que s'ils sont accompagnés sur le même vol et dans la même cabine par un passager âgé de douze (12) ans ou plus.

- (c) Les passagers âgés de 8 à 11 ans ne seront acceptés pour le transport que s'ils sont accompagnés sur le même vol et dans la même cabine par un passager âgé de douze (12) ans ou plus.
  - (d) Les passagers âgés de 12 à 17 ans peuvent voyager seuls en tant qu'adultes.
- 2) Les passagers âgés de 2 ans et plus doivent acheter le plein tarif, y compris les taxes, frais et charges applicables.
  - 3) Les passagers mineurs et tout passager accompagnateur requis sont responsables de la présentation de tous les documents requis pour le voyage. Les documents peuvent comprendre, sans s'y limiter, une lettre de consentement au voyage signée par le ou les parents(s) ou le ou les tuteurs(s) lorsqu'un mineur voyage avec un seul parent ou tuteur.

#### **D) Proximité des sièges pour mineurs**

##### **1) Assignment des sièges – Efforts raisonnables**

WestJet fera des efforts raisonnables pour s'assurer que les passagers de moins de 14 ans se voient attribuer des sièges à proximité d'un parent, d'un gardien ou d'un tuteur qui les accompagne, comme suit:

- (a) Passagers âgés de 4 ans ou moins: sur un siège adjacent à celui du parent, du gardien ou du tuteur qui les accompagne, et à condition que les deux passagers se trouvent dans une cabine autre que la classe affaires dans le cas où les bébés occupent un siège.
- (b) Passagers âgés de 5 à 11 ans: dans la même rangée et séparés par un siège au maximum ou directement de l'autre côté de l'allée du parent, du gardien ou du tuteur qui les accompagne.
- (c) Passagers âgés de 12 à 13 ans: séparés par une rangée au maximum du parent, du gardien ou du tuteur qui les accompagne.

##### **2) Moment de l'attribution des sièges**

Si WestJet n'est pas en mesure d'assigner un siège à proximité de l'endroit susmentionné avant l'enregistrement, WestJet fera tous les efforts raisonnables pour faciliter l'attribution d'un siège à proximité à l'enregistrement, à défaut de quoi WestJet demandera des volontaires au moment de l'embarquement. S'il n'y a pas de volontaires, WestJet demandera à nouveau à des volontaires de changer de siège avant le décollage.

##### **3) Responsabilité des passagers**

À la première occasion, les passagers doivent informer WestJet, ou son agent, de la présence de tout passager qui sera âgé de moins de 14 ans à la date du voyage afin de s'assurer que les dispositions nécessaires puissent être prises.

#### 4) Frais

Les sièges sont assignés par WestJet aux passagers de moins de 14 ans et à tout passager qui les accompagne sans frais; toutefois, des frais et/ou une différence de prix peuvent s'appliquer si les passagers choisissent des sièges autres que ceux assignés par WestJet.

#### E) Programme pour les mineurs non accompagnés

WestJet propose un programme pour mineurs non accompagnés lorsque l'itinéraire ne comprend que des vols directs entre certains points au Canada.

En ce qui concerne l'âge du mineur selon les dates des itinéraires de voyage, ce programme:

- (a) N'est pas disponible pour tout passager de moins de 8 ans,
- (b) Est obligatoire pour les mineurs âgés de 8 à 11 ans voyageant sans passager accompagnateur âgé d'au moins 12 ans, et
- (c) Est optionnelle pour les mineurs âgés de 12 à 17 ans voyageant seuls.

Un tarif de 100\$ CAD par direction s'applique pour chaque mineur non accompagné, en plus du tarif ainsi que des taxes et autres frais applicables.

Consultez la règle 120 - Conditions du programme pour mineurs non accompagnés, visitez [WestJet.com](http://WestJet.com), ou contactez WestJet pour tous les détails du programme.

#### F) Programme de tarifs pour accompagnateurs

WestJet propose un tarif réduit pour les accompagnateurs qui permet à un passager d'accompagner un mineur jusqu'à une destination et de revenir à sa ville de départ dans un délai déterminé. Consultez règle 105 - Programme pour mineurs non accompagnés, visitez le site [WestJet.com](http://WestJet.com) ou communiquez avec WestJet pour obtenir des renseignements sur le programme.

#### G) Responsabilités limitées du transporteur

WestJet n'assumera aucune responsabilité financière ou de tutelle pour un passager qui n'a pas atteint son 16<sup>e</sup> anniversaire, au-delà de celles qui s'appliquent à un passager adulte.

## Règle 50: Heures d'arrivée, d'enregistrement et d'embarquement à l'aéroport

### A) Horaires recommandés – WestJet recommande les horaires suivants pour les passagers généraux:

- 1) Enregistrement des passagers et dépôt des bagages: 120 minutes avant le départ prévu du vol pour les vols à l'intérieur du Canada.
- 2) Heure d'arrivée à la porte d'embarquement: 40 minutes avant le départ du vol prévu pour tous les vols.

Remarque: dans la plupart des aéroports, les bagages sont acceptés jusqu'à trois heures avant l'heure de départ prévue du vol.

Les durées recommandées peuvent faire l'objet d'ajustements en raison de facteurs ayant une influence, notamment des événements météorologiques défavorables.

### B) Délais et refus de transport

WestJet peut refuser de transporter un passager qui ne respecte pas les délais suivants:

- 1) Délais pour les passagers généraux
  - (a) Enregistrement et dépôt des bagages: 45 minutes avant le départ du vol prévu pour les vols à l'intérieur du Canada.
  - (b) Heure limite d'embarquement: 15 minutes avant le départ prévu du vol pour tous les vols.
  - (c) Temps de correspondance minimum: Dans le cas d'itinéraires comportant des correspondances entre des vols dont on peut raisonnablement s'attendre à ce que le temps de correspondance entre les vols soit inférieur au temps de correspondance minimum applicable établi par WestJet, WestJet se réserve le droit, à sa seule discrétion, de réaffecter les passagers concernés à d'autres vols qui offrent des temps de correspondance minimums ou plus élevés. Une telle réaffectation des passagers concernés ne constitue pas un refus d'embarquement conformément à la règle 80: Droits des passagers.
- 2) Limites d'enregistrement et de dépôt des bagages pour les passagers utilisant des services spéciaux

Les passagers qui voyagent dans l'une ou plusieurs des circonstances ci-dessous doivent s'enregistrer et déposer leurs bagages plus tôt, comme il est indiqué ci-dessous. Les exigences relatives aux délais rajustés sont liées aux exigences relatives aux délais standard énoncées immédiatement ci-dessus à la section B) 1) (Délais pour les passagers généraux), et WestJet peut refuser de transporter tout passager qui ne respecte pas les délais supplémentaires suivants:

- (a) 30 minutes supplémentaires avant l'heure spécifiée pour les passagers:
  - (i) utilisant un fauteuil roulant;
  - (ii) voyageant avec un siège supplémentaire;
  - (iii) voyageant avec des bagages surdimensionnés ou en surpoids;  
ou
  - (iv) voyageant avec un animal de cabine.
- (b) 90 minutes supplémentaires avant l'heure spécifiée pour les passagers voyageant avec un animal en bagage enregistré.

## Règle 55: Bagages

### A) Bagages de cabine

#### 1) Acceptation

En raison de l'espace de rangement en cabine et des limites de poids, WestJet ne peut garantir que les bagages de cabine pourront être placés dans la cabine des passagers de l'avion. L'entreposage dans les cabines est fourni selon le principe du « premier arrivé, premier servi ». Si les bagages ne peuvent être transportés en cabine, WestJet fera des efforts raisonnables pour les transporter en tant que bagages enregistrés ou les transporter sur le prochain vol WestJet disponible.

Sous réserve de l'espace disponible dans la cabine, des limites de taille et de poids, et des règles tarifaires applicables, WestJet peut accepter deux bagages à main par passager, soit:

- (a) un bagage de cabine général
- (b) un article personnel.

Nonobstant ce qui précède, (i) un bébé pour lequel aucun tarif n'a été payé (c.-à-d. un bébé sur les genoux) n'a pas le droit de voyager avec un bagage à main, et (ii) les passagers bénéficiant d'un type de tarif de base ont droit à un article personnel et n'ont pas le droit à un bagage de cabine général.

#### 2) Limites de taille

Chaque bagage de cabine (i) doit être rangé dans un compartiment supérieur de l'avion ou placé entièrement sous le siège situé directement devant le passager (le cas échéant), et (ii) ne doit pas dépasser les dimensions applicables suivantes:

- (a) Limite de taille des bagages de cabine: 56 cm x 23 cm x 36 cm  
(22 po x 9 po x 14 po)
- (b) Taille maximale des articles personnels: 41 cm x 15 cm x 33 cm  
(16 po x 6 po x 13 po)

#### 3) Vérification obligatoire des bagages de cabine

Pour tout bagage ne respectant pas les limites de taille applicables énoncées ci-dessus, ou, dans un intérêt de sécurité ou des limites d'espace dans la cabine, WestJet peut exiger que tout bagage qu'un passager a l'intention d'emporter à bord comme bagage de cabine soit remis et traité comme un bagage enregistré pour être placé dans la soute de l'aéronef pour le voyage vers la destination du passager.

Le paiement des frais de bagages enregistrés est requis. Outre les frais applicables aux bagages enregistrés, des frais de 25 dollars canadiens s'applique à chaque bagage de cabine qui doit être remis à bord de l'avion et enregistré parce que le bagage dépasse les limites de taille applicables aux bagages de cabine.

Les frais de bagages enregistrés applicables et les frais supplémentaires ne s'appliquent pas si les bagages respectent



les limites de taille applicables aux bagages de cabine, mais qu'il n'y a pas de place disponible en raison de la capacité limitée de l'aéronef ou pour des raisons de sécurité.

## **B) Bagages enregistrés**

### **1) Acceptation et transport**

Les bagages enregistrés sont assujettis aux modalités de cette règle. Les frais pour les bagages enregistrés décrits dans la présente règle peuvent s'appliquer, y compris les frais pour les articles surdimensionnés ou obèses.

Après l'acceptation par WestJet, y compris l'acceptation à la porte d'embarquement des bagages enregistrés, WestJet émettra une étiquette d'identification de bagages pour chaque bagage enregistré. Une partie de cette étiquette d'identification sera remise au passager. Tout bagage que le passager a l'intention d'emporter à bord en tant que bagage de cabine et que le transporteur demande au passager de lui remettre à l'embarquement pour qu'il le place dans la soute sera considéré comme un bagage enregistré et étiqueté de la manière décrite aux présentes. Il est de la responsabilité exclusive du passager de s'assurer que tous les bagages enregistrés portent son nom ou une autre identification personnelle.

WestJet n'enregistrera les bagages que pour le transport vers la destination finale ou le lieu d'escale, tel qu'indiqué dans la réservation confirmée du passager et assortie d'un billet. De plus, WestJet n'enregistrera pas de bagages pour les transporter vers une destination finale autre que les bagages indiqués sur la réservation du passager.

### **2) Limite du nombre de bagages**

Un passager peut enregistrer un maximum de 4 bagages pour le transport, à l'exception des situations suivantes:

- (a) Un bébé pour lequel aucun tarif n'a été payé (c'est-à-dire un bébé sur les genoux) n'a pas droit à un bagage enregistré.
- (b) Un passager dont l'itinéraire comprend des vols opérés par WestJet Encore ne peut enregistrer qu'un maximum de 3 bagages.

Nonobstant ce qui précède, WestJet se réserve le droit de refuser les bagages excédentaires lorsque cela est nécessaire pour des raisons opérationnelles.

### **3) Taille et limites de poids**

Pour l'application de la présente règle, les dimensions combinées d'un article sont égales à la longueur de l'article plus la largeur plus la hauteur. Un bagage qui dépasse la limite de poids est considéré comme un bagage en surpoids, et un bagage

qui dépasse les dimensions combinées est considéré comme un bagage surdimensionné.

(a) Bagages enregistrés réguliers

Les bagages enregistrés réguliers, et les frais correspondants le cas échéant, sont soumis aux limites de poids et de dimensions combinées suivantes:

- (i) Poids: 23 kg (50 lb)
- (ii) Dimensions combinées: 157 cm (62 po)

(b) Bagages enregistrés surdimensionnés

Les bagages enregistrés surdimensionnés peuvent être acceptés lorsque leurs dimensions combinées sont comprises entre 157 cm (62 po) et 203 cm (80 po), sous réserve des limites d'espace et de poids et du paiement de la franchise applicable aux bagages enregistrés.

Les bagages enregistrés surdimensionnés dont les dimensions combinées dépassent 203 cm (80 po) ne sont pas acceptés pour le transport.

(c) Bagages enregistrés en poids excédentaire

Sous réserve des limites d'espace et de poids et du paiement de la franchise applicable aux bagages enregistrés, un bagage de plus de 23 kg (50 lb) peut être accepté à condition de ne pas dépasser 45 kg (100 lb).

Les bagages enregistrés en surpoids dépassant ces limites ne seront pas acceptés pour le transport.

**C) Équipement additionnel pour enfants et bébés**

Les passagers voyageant avec un bébé ou un mineur de moins de douze (12) ans peuvent bénéficier de bagages de cabine supplémentaires ou de bagages enregistrés pour le bébé ou le mineur, selon les modalités suivantes:

1) Bébé tenu sur les genoux / Sans tarif

- (a) Enregistré ou enregistré à la porte: Deux pièces d'équipement pour enfant/bébé sont autorisées sans frais en plus de la franchise de bagage enregistré pour la classe tarifaire réservée, des limites de taille et de poids s'appliquent.

L'équipement accepté comprend un système de retenue approuvé (c.-à-d. un siège d'auto), un parc pour enfant ou une poussette. Aucune substitution n'est permise.

- (b) Bagage de cabine: Aucune allocation supplémentaire.

2) Bébés occupant un siège et mineurs âgés de moins de 12 ans /  
tarif payé

- (a) Enregistré ou enregistré à la porte: Un équipement pour enfant/nourrisson peut être autorisé sans frais en plus de la franchise de bagage enregistré pour la classe tarifaire réservée, des limites de taille et de poids s'appliquent.

L'équipement accepté comprend un système de retenue approuvé (c.-à-d. un siège d'auto), un parc pour enfant ou une poussette. Aucune substitution n'est permise.

- (b) Bagage de cabine: Aucuns frais supplémentaires.

**D) Équipement sportif**

WestJet accepte certains types d'équipement sportif comme bagages enregistrés.

Les limites de taille et de poids pour les bagages enregistrés prévues dans la présente règle s'appliquent à l'équipement sportif, mais WestJet peut renoncer aux frais de surdimensionnement et/ou de surpoids pour certains types d'équipement sportif.

WestJet traite certains ensembles d'équipement de sport comme un seul bagage, comme un ensemble d'équipement de hockey ou de ringuette dans un seul sac, pourvu que le bagage ne contienne que l'équipement de sport associé et aucun autre article.

Voir règle 110 - Équipements de sport, de chasse et de pêche, visitez le site [WestJet.com](http://WestJet.com) ou communiquez avec WestJet pour obtenir de plus amples renseignements.

**E) Instruments de musique**

WestJet peut accepter des instruments de musique correctement emballés comme bagages enregistrés ou bagages de cabine, selon le poids et les dimensions combinées de l'instrument, à condition que cela ne présente aucun danger. L'acceptation est assujettie à la présente règle et aux modalités suivantes:

1) Bagages de cabine

Un instrument de musique peut faire partie des bagages de cabine autorisés d'un passager. Toutes les dispositions de la présente règle concernant les bagages de cabine s'appliquent, y compris les limites quant au nombre de pièces et à la taille des bagages de cabine.

Il n'est pas possible d'acheter des sièges séparés pour les instruments de musique transportés.

En raison de l'espace de rangement dans la cabine et des limites de poids, WestJet ne peut garantir qu'un instrument de musique pourra être placé dans la cabine de l'avion. L'entreposage dans les cabines est fourni selon le principe du « premier arrivé, premier servi ». Si l'espace d'entreposage en cabine est

insuffisant, notamment en raison d'une substitution d'appareil, empêchant le transport d'un instrument de musique en tant que bagage à main, WestJet fera des efforts raisonnables pour transporter l'instrument en tant que bagage enregistré à la porte ou en tant que bagage enregistré sur le prochain vol disponible.

## 2) Bagages enregistrés

Un instrument de musique peut être transporté en tant que pièce d'un bagage enregistré autorisé d'un passager. Toutes les dispositions de la présente règle concernant les bagages enregistrés s'appliquent, y compris les limites quant au nombre de bagages, aux dimensions et au poids des bagages enregistrés.

Les instruments de musique transportés en tant que bagages enregistrés doivent être emballés dans un conteneur rigide/à coque dure conçu pour le transport de ce type d'articles. Pour les instruments à cordes, les passagers doivent s'assurer que les cordes sont détendues afin de réduire la tension sur le dessus et le manche de l'instrument.

## F) Armes à feu et munitions

L'acceptation d'armes à feu et de munitions est soumise aux règles tarifaires applicables et au présent tarif, y compris les conditions suivantes:

- 1) Types acceptés: les fusils de chasse, les armes de poing, les pistolets, les carabines, les pistolets BB, les pistolets de départ, les pistolets/fusils à air comprimé, les pistolets de paintball et les munitions correspondantes sont acceptés uniquement en tant que bagages enregistrés. Toutes les autres armes à feu et/ou leurs munitions ne sont pas acceptées.
- 2) Préavis: Les passagers qui prévoient de voyager avec une arme à feu et/ou des munitions doivent contacter toutes les compagnies aériennes opérant sur l'itinéraire au moins 72 heures avant le départ, faute de quoi le transport peut être refusé à n'importe quel stade de l'itinéraire.
- 3) Documents requis: le passager doit détenir et présenter tous les permis d'entrée ou autres documents requis pour le ou les pays de transit et de destination.
- 4) Déclaration: Le passager doit remplir un formulaire de déclaration d'armes à feu au moment de l'enregistrement et respecter toutes les règles et tous les règlements applicables au transport de l'arme à feu et des munitions. Le non-respect de cette consigne peut entraîner la saisie de l'arme à feu.
- 5) Bagages enregistrés: Les armes à feu doivent être rendues inopérables, par exemple à l'aide d'une serrure à gâchette, et emballées dans un conteneur ou un étui rigide, opaque et résistant. Les munitions doivent être dans un contenant conçu pour leur transport. L'arme à feu et ses munitions peuvent être transportées dans le même bagage enregistré, à condition qu'elles soient toutes deux dans un contenant approprié. Les munitions ne doivent pas dépasser 5 kg.

Le(s) passager(s) est(sont) responsables envers WestJet de toute réclamation, dommages, pertes, amendes, pénalités, responsabilités, jugements, coûts et dépenses de toute nature qu'elle soit (y compris, mais sans s'y limiter, les intérêts, les frais judiciaires, frais judiciaires et frais avocat-client), qui découle ou résulte de tout coût ou impact engagés dans le respect de cette règle, ou en raison d'un non-respect de cette règle, y compris mais sans s'y limiter, à des blessures ou au décès de toute personne, des dommages ou destructions de biens, réels ou personnels, ainsi que par responsabilité ou obligations en vertu de toute violation de la loi applicable.

Cette règle ne s'applique pas aux agents de la paix qui voyagent dans l'exercice de leurs fonctions et qui portent des armes de poing ou d'autres armes semblables prescrites par la loi.

## **G) Frais de bagages**

### **1) Général**

Les frais de prépaiement des bagages enregistrés sont ceux qui sont payés au moment de la réservation et jusqu'à 24 heures avant le départ du vol prévu et sont facturés tel qu'indiqué ci-dessous (sauf si des exemptions sont mentionnées).

Les frais d'enregistrement des bagages enregistrés sont ceux qui sont payés dans les 24 heures précédant le départ du vol prévu et sont facturés tel qu'indiqué ci-dessous (sauf si des exemptions sont mentionnées).

Sous réserve des règles tarifaires applicables et du présent tarif:

- (a) Les frais de bagages sont appliqués une fois par direction de voyage; et
- (b) Lorsque des frais pour des bagages multiples s'appliquent à un bagage donné (p. ex., un bagage enregistré qui est à la fois surdimensionné et en poids excédentaire), le paiement de tous les frais applicables pour les bagages est exigé.

Tous les frais de bagages sont non remboursables et ne peuvent être crédités, sauf disposition contraire du présent tarif.

Les frais peuvent varier lorsqu'ils sont négociés dans des devises autres que celles publiées par WestJet. Pour plus de détails, voir la règle 20 - Monnaie.

2) Bagages enregistrés: Itinéraires de vol entre les points intérieurs de Canada

Frais de bagages enregistrés			
Type de tarif	Bagage enregistré		
	Premier	Deuxième	Chaque bagage supplémentaire
UltraBase	70 \$	85 \$	110 \$
Écono	60 \$	75 \$	110 \$
Écono Flex	PAS DE FRAIS	75 \$	110 \$
Privilège	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS	110 \$
Privilège Flex	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS	110 \$
Affaires	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS	110 \$
Affaires Flex	PAS DE FRAIS	PAS DE FRAIS	110 \$

Les frais peuvent être réduits ou annulés dans certaines circonstances. Les frais peuvent varier lorsqu'ils sont publiés par WestJet ou lorsqu'ils sont négociés dans d'autres devises. Veuillez visiter le site WestJet.com ou communiquer avec WestJet ou son agent pour obtenir tous les détails.

3) Bagages enregistrés surdimensionnés

Les frais de bagages enregistrés surdimensionnés sont appliqués une fois par bagage dans chaque direction de voyage. Chaque article de bagage enregistré dépassant les limites de taille fixées à cette règle fera l'objet d'une franchise supplémentaire pour bagage enregistré surdimensionné de 100,00 CAD.

4) Bagages enregistrés de poids excédentaires

Les frais de bagages enregistrés de poids excédentaire sont appliqués une fois par bagage dans chaque direction de voyage. Chaque bagage enregistré dépassant les limites de poids fixées par la présente règle sera soumis à une franchise supplémentaire pour bagage enregistré surdimensionné de 100,00 CAD.

5) Frais de manutention

Les frais de manutention sont appliqués une fois par bagage dans chaque direction de déplacement. En plus de tous les autres frais applicables, des frais de manutention de 50 dollars canadiens sont applicables à chaque article des types de bagages enregistrés suivants:

- (a) les véhicules monotraces et à pédale propulsés par la force humaine ou par un moteur (p. ex., les bicyclettes);
- (b) les armes à feu et munitions
- (c) de l'équipement de sport nautique (p. ex., planches de kitesurf, planches à pagaie, planches de surf, planches de wakeboards ou skis à vagues).

6) Valeur excédentaire

Au moment de transférer un bagage enregistré à WestJet, les passagers peuvent déclarer une valeur excédentaire. Pour plus de détails, voir la règle 95 – Responsabilité à l'égard des bagages.

Les frais d'évaluation excédentaires sont appliqués une fois par bagage dans chaque direction de déplacement. Les frais d'évaluation excédentaires sont de 15,00 \$ CA. Sur paiement des frais applicables, la responsabilité maximale de WestJet pour la perte / l'endommagement ou la destruction de chaque pièce de ces bagages enregistrés sera augmentée à 4 000 \$ CAN.

## H) Refus de bagages

En tout temps, l'acceptation et le transport des bagages de cabine, des bagages enregistrés à la porte d'embarquement et des bagages enregistrés sont assujettis i) à une inspection à la discrétion de WestJet pour en vérifier le contenu, ii) au paiement des frais applicables, (iii) à des considérations opérationnelles, y compris, sans s'y limiter, l'espace, la taille ou les limites de poids, et lorsque la nature des bagages d'un passager les rend inappropriés pour le transport, et (iv) à des considérations de sécurité.

Les considérations de sécurité comprennent notamment les articles qui peuvent mettre en danger l'aéronef, les personnes ou les biens, qui sont susceptibles d'être endommagés par le transport aérien, qui sont emballés de manière inappropriée ou inadéquate, ou dont le transport violerait les lois, les règlements ou les ordonnances des pays ou des juridictions à partir desquels, vers lesquels ou au-dessus desquels le vol est effectué.

Sauf indication contraire, les marchandises dangereuses, les explosifs, les munitions, les produits corrosifs et les articles facilement inflammables sont interdits, y compris tous les articles énumérés dans la réglementation des matières dangereuses du département américain du transport (49 CFR 100-185), les instructions techniques de l'Organisation de l'aviation civile internationale pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses et/ou la réglementation de l'IATA sur les marchandises dangereuses.

WestJet n'accepte pas comme bagages ou lorsqu'elle en a la garde toute valeur ou tout article dont la valeur est de 1 \$ ou plus le gramme et dont la perte ou l'endommagement peut causer des dommages sérieux à un passager. De plus, il est interdit aux passagers de placer de tels articles dans les bagages ou de les confier autrement à WestJet à son insu.

WestJet se réserve le droit de refuser de transporter des bagages lorsqu'une exigence de cette règle n'est pas respectée. Les passagers devraient communiquer avec WestJet ou consulter son site web au besoin pour obtenir de plus amples renseignements sur l'acceptation d'articles comme bagages. Les passagers sont les seuls responsables du respect des lois et règlements des pays d'origine, de transit et de destination de leur itinéraire.

## Règle 60: Bagages interlignes

### A) Général

Pour l'application de la présente règle, les termes suivants ont la signification qui leur est donnée ci-après:

« **Transporteur en aval** »: tout transporteur, autre que le transporteur sélectionné, qui est identifié comme fournissant un voyage interligne au passager en vertu du billet de ce dernier.

« **Itinéraire interligne** » désigne tous les vols indiqués sur un billet unique impliquant plusieurs transporteurs aériens

« **Voyage interligne** » signifie voyager sur un itinéraire interligne.

« **transporteur (s) participant (s)** » signifie le transporteur désigné et les transporteurs en aval qui ont été identifiés comme fournissant des services de voyage interlignes au passager en vertu de son billet.

« **transporteur désigné** » désigne le transporteur dont les règles relatives aux bagages s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire interlignes.

« **Transporteur sélectionnant** »: le transporteur dont le code de désignation de la compagnie aérienne est indiqué sur le premier segment du billet du passager au début d'un itinéraire interligne émis sur un billet unique dont le point d'origine ou la destination ultime se trouve au Canada.

Le « **billet unique** » est un document qui permet de voyager du point d'origine au point de destination, ce document pouvant comprendre des segments interlignes ou en partage de code ou des combinaisons de bout en bout (c'est-à-dire des tarifs autonomes qui peuvent être achetés séparément, mais qui sont combinés pour former un seul prix).

### B) Application de la règle

Cette règle s'applique à tous les itinéraires interlignes émis sur un billet unique dont le point d'origine ou la destination ultime du billet se trouve au Canada et établit comment WestJet déterminera quel transporteur applique les règles en matière de bagages à l'ensemble de l'itinéraire interligne d'un passager.

Dans les cas où le point d'origine d'un passager est un point non canadien et que l'itinéraire comprend au moins une escale au Canada, ainsi qu'au moins une escale à l'extérieur du Canada, si l'escale au Canada est le point de contrôle le plus éloigné et que l'escale est de plus de 24 heures, la destination ultime du billet est au Canada.



**C) Responsabilité des passagers**

Lorsqu'ils voyagent avec l'un des partenaires de code partagé ou interlignes de WestJet, les passagers sont invités à se familiariser avec les franchises et les frais de bagages du transporteur à code partagé ou interligne, car ils peuvent être différents des franchises et des frais de bagages de WestJet. WestJet se conformera à la réglementation applicable pour s'assurer que les franchises et frais de bagages appropriés s'appliquent à l'ensemble du voyage du passager.

**D) Détermination de la règle sur les bagages par le transporteur sélectionnant****1) Bagages enregistrés**

Le transporteur sélectionnant va:

- (a) choisir et appliquer à l'ensemble de l'itinéraire interlignes les règles relatives aux bagages énoncées dans son tarif; ou
- (b) choisir le transporteur principal, conformément à la résolution 302 de l'IATA et aux conditions fixées par l'Office des transports du Canada, afin que les règles relatives aux bagages de ce transporteur, telles qu'elles sont définies dans son tarif, s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire interligne.

**2) Bagages de cabine**

Les franchises de bagages de cabine de chaque Transporteur exploitant s'appliquent à chaque segment de vol d'un itinéraire interligne. Nonobstant, les frais de bagages de cabine qui s'appliqueront à l'ensemble de l'itinéraire interligne seront ceux du transporteur sélectionné.

**E) Application de la règle sur les bagages par le transporteur participant**

Lorsque WestJet n'est pas le transporteur sélectionné sur un itinéraire interlignes, mais qu'elle est un transporteur participant qui fournit le transport au passager en fonction du billet émis, WestJet appliquera comme ses propres règles de bagages les règles de bagages du transporteur sélectionné sur l'ensemble de l'itinéraire interlignes.

**F) Règles sur la divulgation des bagages****1) Page de synthèse à la fin d'un achat en ligne et divulgation des billets électroniques**

- (a) En ce qui concerne les règles et les dispositions relatives aux bagages enregistrés d'un passager, lorsque WestJet vend et émet un billet pour un itinéraire interligne, WestJet divulguera au passager, sur toute page de résumé à la fin d'un achat en ligne (c'est-à-dire la page du site web de WestJet qui résume les détails d'une transaction d'achat de billet) et sur l'itinéraire/le reçu et le billet électronique du passager au moment de l'émission du billet, les

renseignements sur les bagages correspondant à l'itinéraire du passager, de la façon suivante:

- (i) le nom du transporteur dont les règles relatives aux bagages s'appliquent;
- (ii) la franchise de bagages des passagers et les frais applicables;
- (iii) les limites de taille et de poids des pièces de bagages, le cas échéant;
- (iv) les conditions qui modifieraient ou toucheraient les franchises et les frais habituels de bagages d'un passager (p. ex., le statut de grand voyageur, l'enregistrement prioritaire et l'achat préalable de franchises de bagages avec une carte de crédit particulière);
- (v) l'existence d'embargos applicables à l'itinéraire du passager; et
- (vi) l'application des franchises et des frais de bagages (c.-à-d. s'ils sont appliqués une fois par direction ou s'ils sont applicables à chaque point d'arrêt).

Les renseignements divulgués refléteront les règles relatives aux bagages du transporteur sélectionné.

- (b) WestJet fournira cette information en format texte sur la confirmation du billet électronique du passager. Toute information sur les frais fournis pour les bagages de cabine et les premier et deuxième bagages enregistrés sera exprimée sous la forme de frais spécifiques (et non d'une fourchette de prix).

## 2) Divulcation sur le site web

WestJet publiera sur son site web, dans un endroit pratique et bien en vue, un résumé complet et détaillé de toutes ses règles relatives aux bagages, y compris des renseignements concernant:

- (a) le poids et les dimensions maximaux des bagages de passagers, le cas échéant, enregistrés de cabine;
- (b) le nombre de bagages enregistrés et de cabine qui peuvent être transportés et les frais applicables;
- (c) les frais de bagages excédentaires, surdimensionnés et de poids excédentaire;
- (d) les frais d'enregistrement, de collecte et de livraison des bagages enregistrés;
- (e) l'acceptation et les frais liés aux articles spéciaux (p. ex., planches de surf, animaux, bicyclettes, etc.);
- (f) Les dispositions relatives aux bagages concernant les articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos;
- (g) les conditions qui modifieraient ou auraient une incidence sur les franchises de bagages et les frais applicables aux passagers (par exemple, le statut de grand voyageur, l'enregistrement anticipé, le préachat de franchises de bagages avec une carte de crédit particulière); et
- (h) les autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers assujettis à des franchises ou à des frais spéciaux pour bagages.

## Règle 65: Animaux

### A) Application

WestJet acceptera de transporter des animaux sous réserve des dispositions de cette règle. Lorsque les dispositions de la présente règle et du tarif ne sont pas respectées, WestJet se réserve le droit de refuser le transport de tout animal.

Cette règle ne s'applique pas aux chiens d'assistance qualifiés. Pour en savoir plus, consultez la règle 40 – Personnes handicapées.

### B) Conditions générales pour le transport d'un animal

#### 1) Animaux accompagnés uniquement

Sous réserve de cette règle, WestJet acceptera de transporter un animal comme bagage de cabine ou bagage enregistré à condition que l'animal soit accompagné d'un passager qui n'est pas un mineur non accompagné ou un bébé.

#### 2) Limitation des animaux à bord d'un aéronef

WestJet se réserve le droit de limiter le nombre ou le type d'animaux qu'elle accepte de transporter à bord de n'importe quel vol, comme bagages de cabine ou bagages enregistrés, en raison de considérations opérationnelles et/ou de sécurité, y compris, mais sans s'y limiter, le type d'aéronef, les caractéristiques de la race animale qui les rendent inaptes au transport aérien ou les conditions climatiques défavorables au bien-être des animaux voyageant comme bagages enregistrés. Les passagers devraient consulter le site web de WestJet ou communiquer avec WestJet pour obtenir plus de renseignements.

#### 3) Arrangements préalables

Les passagers sont tenus de donner un préavis d'au moins 48 heures avant le départ de leur vol lorsqu'ils demandent à voyager avec un animal. Le transport d'un animal est soumis à des facteurs incluant, mais sans s'y limiter, la disponibilité et les restrictions liées aux conditions météorologiques, et n'est donc pas garanti.

#### 4) Frais

Le transport d'animaux autres que les chiens d'assistance est assujéti au paiement des frais prévus dans la présente règle, à moins qu'une exemption prévue dans le présent tarif ne s'applique.

#### 5) Documents et autorisations requis

Avant qu'un animal ne soit accepté pour le transport, il incombe au passager de prendre toutes les dispositions nécessaires pour obtenir des certificats de santé et de vaccination valides, des permis d'entrée et tous les autres documents requis par les pays, États ou territoires pour l'entrée ou le transit.

En l'absence de toute documentation requise, un animal ne sera pas accepté pour le transport, et WestJet ne sera pas responsable si un animal se voit refuser l'entrée, le passage ou la sortie d'un pays, d'un État ou d'un territoire.

Tous les passagers voyageant avec un animal doivent également remplir un formulaire de « déclaration d'animal vivant » lors de l'enregistrement.

WestJet ne sera pas responsable de la mise en quarantaine, du refus de passage ou du refus d'entrée imposés par un pays, un État ou un territoire de transit ou d'entrée. WestJet n'est pas responsable des frais de retour de l'animal au lieu de départ.

#### 6) Itinéraires multi-transporteurs

Lorsqu'un voyage implique plus d'un transporteur aérien, le passager doit vérifier la politique de chacun de ces transporteurs et s'assurer que les exigences de chaque transporteur ont été respectées et que chaque transporteur est au courant et a accepté de transporter l'animal à bord de son aéronef.

#### 7) Âge et statut de l'animal

WestJet n'acceptera pas de transporter un animal si celui-ci :

- (a) compromet de quelque façon que ce soit la sécurité des personnes, y compris les employés ou les passagers de WestJet;
- (b) est agressif;
- (c) est malade;
- (d) a une odeur désagréable;
- (e) nécessite de l'attention pendant le transport; ou
- (f) est âgé de moins de huit semaines.

WestJet recommande aux passagers de consulter leur vétérinaire avant de réserver un voyage avec un animal qui est en chaleur (oestrus), qui est enceinte, qui vient d'accoucher ou avant d'administrer une sédation ou un médicament à un animal qui est transporté comme bagages de cabine ou bagages enregistrés.

WestJet recommande aux passagers de ne pas administrer de tranquillisant ou d'autres médicaments à leur animal avant de voyager sans d'abord consulter un vétérinaire.

#### 8) Enregistrement des passagers accompagnés d'animaux

Les passagers voyageant avec un animal en tant que bagage de cabine ou bagage enregistré doivent s'enregistrer :

- (a) avec un agent à l'aéroport de départ;
- (b) avec tous les documents exigés pour l'animal;
- (c) avec la cage requise (voir « Exigences relatives à la cage » ci-dessous)

- (d) au plus tard à la date limite applicable indiquée à la règle 50 – Arrivée à l'aéroport, enregistrement et heures d'embarquement.

#### 9) Refus d'un animal

Si un animal se voit refuser le transport à un moment donné et que le passager souhaite continuer à voyager, il incombera au passager d'obtenir des soins ou un autre moyen de transport pour l'animal.

Si un animal se voit refuser le voyage à un moment quelconque et que le passager ne souhaite pas poursuivre le voyage, le remboursement sera soumis aux règles tarifaires applicables et au présent tarif.

#### 10) Limitation de responsabilité

- (a) WestJet ne sera pas responsable en cas de perte, de retard, de blessure, de maladie ou de décès d'un animal (y compris un chien d'assistance), à moins que le présent tarif ne prévoie le contraire, et à moins que la blessure, la maladie ou le décès ne résulte de la négligence des représentants de WestJet, auquel cas la responsabilité de WestJet se limitera à fournir rapidement, à ses frais, des soins médicaux à l'animal et, au besoin, à le remplacer.

- (b) Le passager assume l'entière responsabilité du comportement de son animal, y compris son interaction avec les personnes, les autres animaux et les biens pendant toutes les étapes du transport. Le passager indemniser WestJet et la tiendra quitte et indemne de toute réclamation, action, poursuite, dépense, dommage, frais, débours et responsabilités de quelque nature que ce soit, frais d'avocats et frais de clients, découlant du transport de l'animal du passager, ou du non-respect de l'une ou l'autre des dispositions précédentes.

### C) Exigences supplémentaires pour les animaux comme bagages de cabine ou bagages enregistrés

#### 1) Animaux voyageant comme bagages de cabine

##### (a) Un seul animal

Chaque passager ne peut transporter qu'un seul animal correctement placé dans une cage appropriée en tant que bagage de cabine.

L'animal, ainsi que la cage qui le contient, sont considérés comme un seul bagage de cabine.

##### (b) Type d'animal

Seuls les oiseaux, les chats ou les chiens convenablement placés dans des cages sont acceptés comme bagages de cabine.

##### (c) Entreposage des sièges pour animaux et passagers

L'animal transporté comme bagage de cabine doit rester dans sa cage pendant toute la durée du voyage. Pendant le vol, la cage doit être rangée sous le siège situé directement devant le passager et le passager doit être assis sur un siège qui permet un tel rangement.

Les sièges autorisés peuvent être restreints pour des raisons opérationnelles ou de sécurité.

WestJet peut exiger qu'un passager voyageant avec un animal comme bagages de cabine change de siège après l'embarquement pour accommoder les autres passagers. WestJet remboursera les frais de sélection de sièges applicables ou d'autres frais supplémentaires liés aux différences de classe de service dans de tels cas, comme il est prévu dans le présent tarif.

## 2) Animaux voyageant comme bagages enregistrés

### (a) Type et nombre d'animaux

Seuls les oiseaux, les chats, les chinchillas, les chiens, les cochons d'Inde, les hérissons et les lapins placés dans des cages appropriées seront acceptés pour le transport en tant que bagages enregistrés, sous réserve des restrictions, des réglementations et des exigences en matière de coutumes et d'importation ou d'exportation du pays, de l'État ou du territoire de destination. Certaines races d'animaux présentant des caractéristiques qui les rendent impropres au transport aérien font l'objet de restrictions. Consultez la règle 115 - Races restreintes de chiens et de chats, visitez le site [WestJet.com](http://WestJet.com) ou communiquez avec WestJet pour obtenir de plus amples renseignements.

L'animal, ainsi que la cage qui le contient, sont considérés comme un seul bagage enregistré. En conséquence, le nombre maximum d'animaux par passager est soumis au nombre maximum de bagages enregistrés par passager, conformément au présent tarif et aux règles tarifaires applicables.

## D) Exigences en matière de cage

### 1) Général

À moins qu'il ne s'agisse d'un chien de travail, l'animal doit être confiné dans une cage fournie par le passager qui l'accompagne et conforme aux exigences applicables en matière de cage énoncées dans la présente règle.

Comme indiqué ci-dessous, les exigences en matière de cage diffèrent selon qu'il s'agit d'un bagage de cabine ou d'un bagage enregistré.

Les cages sont assujetties à l'inspection et à l'approbation de WestJet. WestJet se réserve le droit de refuser le transport d'un animal si la cage n'est pas conforme aux exigences applicables ou si la cage ne convient pas.

westJet ne fournit pas de cages pour la location ou l'achat.

## 2) Les animaux comme bagages de cabine

Les exigences suivantes en matière de cage s'appliquent lorsqu'un animal est transporté en tant que bagage de cabine:

- (a) Exigences générales relatives à l'élevage  
Les animaux transportés en tant que bagages de cabine doivent être enfermés dans une cage qui ne contient qu'un seul animal vivant et qui est:
  - (i) approuvée par une compagnie aérienne et spécifique au transport d'animaux à bord d'un aéronef;
  - (ii) est à l'épreuve des évasions, ne permet pas à la tête de l'animal de sortir et est autrement sécuritaire;
  - (iii) souple;
  - (iv) étanche;
  - (v) bien ventilée; et
  - (vi) propre.

## (b) Taille maximale

Une cage destinée au transport d'un animal comme bagage de cabine ne doit pas dépasser les limites de taille suivantes:

41 cm de longueur x 25,4 cm de largeur x 21,5 cm de hauteur  
(16 po de longueur x 10 po de largeur x 8,5 po de hauteur)

Si la cage dépasse ces limites de taille, elle ne sera pas acceptée comme bagage de cabine.

## 3) Les animaux comme bagages enregistrés

Les exigences suivantes en matière de cage s'appliquent lorsqu'un animal est transporté en tant que bagage enregistré:

## (a) Exigences générales relatives à la cage

Les animaux transportés en tant que bagages enregistrés doivent être enfermés dans une cage qui:

- (i) est approuvée par une compagnie aérienne et est destinée spécifiquement au transport d'animaux à bord d'un aéronef;
- (ii) est à l'épreuve des évasions, ne permet pas à la tête de l'animal de sortir et est autrement sécuritaire;
- (iii) est à parois rigides, avec un fond et un dessus solides, non fait de treillis métallique;
- (iv) elle est sécurisée avec le dispositif initialement prévu par le fabricant de la cage et les goupilles de verrouillage doivent s'engager dans le contenant au-delà des extrusions de 1,6 cm (5 / 8 po);
- (v) est signalée par des flèches « Animal vivant » et « Ce côté vers le haut » sur deux côtés;
- (vi) elle est munie de dispositifs pour soulever la cage (p. ex. poignées);
- (vii) a un rebord de protection d'au moins 3/4 pouces;

- (viii) n'a pas de porte en plastique;
- (ix) n'a pas de porte de chargement supérieure;
- (x) les roues sont enlevées;
- (xi) est étanche et revêtue d'un matériau absorbant comme une serviette (les journaux, le foin, les copeaux de bois et la paille ne peuvent être utilisés);
- (xii) est bien ventilée; et
- (xiii) est propre.

(b) Taille et poids maximums

Une cage destinée au transport d'un animal comme bagages enregistrés ne doit pas excéder les limites de taille et de poids suivantes:

- (i) Taille maximale: 101 cm de long x 68 cm de large x 76 cm de haut (40 po long x 27 po. large x 30 po. hauteur)
- (ii) Poids maximal (cage et animal combinés): 45 kg (100 lb)

Si la cage dépasse ces limites de taille ou de poids, elle ne sera pas acceptée comme bagage enregistré. Les passagers peuvent contacter WestJet Cargo ou d'autres fournisseurs de services de fret pour étudier d'autres options de transport dans de tels cas.

(c) Deux animaux dans une seule cage

Chaque cage utilisée comme bagage enregistré ne doit contenir qu'un (1) seul animal, étant entendu qu'un maximum de deux (2) animaux peuvent être transportés dans une cage sur certains avions s'ils sont de la même espèce, s'ils sont compatibles, s'ils cohabitent normalement et s'ils sont de taille comparable (jusqu'à 14 kg chacun). Les restrictions de poids total maximum (animaux plus poids de la cage) s'appliquent. Les passagers doivent communiquer avec WestJet pour obtenir une approbation avant de voyager.

## E) Chiens de travail

« **Chien de travail** » désigne un chien qui repère des personnes ou des objets (p. ex., pour la recherche, le sauvetage, les avalanches ou les chiens de pistage), qui effectue des tâches précises pour les militaires ou la police (p. ex., détection, éclaireur ou sentinelle) ou qui possède et exerce d'autres compétences hautement spécialisées. Les chiens de travail ne sont pas des chiens d'assistance.

Les chiens de travail âgés d'au moins huit semaines et portant des mesures de contrôle appropriées (c'est-à-dire un harnais ou un collier avec une laisse ou une attache, délivrés par un établissement de dressage professionnel) seront autorisés à voyager sans cage dans la cabine d'un avion, à condition qu'il y ait suffisamment d'espace pour accueillir le chien de travail et sous réserve de toutes les conditions ci-dessous.

Les chiens de travail doivent satisfaire à toutes les exigences générales relatives au transport des animaux prévues ailleurs dans la présente règle ainsi qu'à toutes les exigences propres aux



chiens de travail prévues dans la présente section E. Si les conditions applicables au transport d'un chien de travail prévues dans la présente section E ne sont pas respectées, le chien peut voyager comme bagage de cabine ou comme bagage enregistré, sous réserve des autres dispositions de la présente règle.

#### 1) Documents requis

Pour les chiens de travail, un document est exigé (par exemple, une carte d'identité délivrée par le gouvernement) attestant que le chien a été dressé, ou est en cours de dressage, par une institution professionnelle de chiens d'assistance en tant que chien de travail.

WestJet peut refuser de transporter un chien en tant que chien de travail si ces documents ne sont pas fournis ou si WestJet a des motifs raisonnables de croire que le chien n'est pas un chien de travail.

#### 2) Sièges du dresseur ou du maître-chien

Un chien de travail doit être accompagné d'un dresseur ou d'un maître-chien, qui doit transporter le chien de travail dans le cadre de son travail.

WestJet, en consultation avec le dresseur ou le maître-chien du chien de travail, déterminera où l'entraîneur ou le maître-chien sera assis pour s'assurer qu'un espace suffisant est fourni à l'entraîneur ou au maître-chien et au chien de travail.

Si WestJet détermine qu'il ne sera pas possible pour le chien de travail de rester sur le plancher de l'avion dans l'espace du siège du maître ou du dresseur, WestJet peut exiger l'achat d'un siège supplémentaire pour un chien de travail comme condition d'acceptation du chien de travail pour le transport.

#### 3) vols n'acceptant pas les chiens de travail

- (a) Les chiens de travail ne sont pas acceptés pour les réservations de forfaits de Vacances WestJet ou de Vacances Sunwing.
- (b) Les chiens de travail ne sont pas acceptés dans la cabine Affaires de tous les vols.

### F) Frais de transport des animaux

#### 1) Général

- (a) Les frais comprennent le transport d'un animal et de sa cage.
- (b) Les frais sont facturés une fois par cage et par direction de déplacement.
- (c) Les frais s'appliquent aux chiens de travail, mais pas aux chiens d'assistance.
- (d) Tous les frais de bagages ne sont ni remboursables ni créditaibles, sauf indication contraire dans le présent tarif.
- (e) Les frais peuvent varier lorsqu'ils sont négociés dans des devises autres que celles publiées par WestJet. Pour plus de détails, voir la règle 20 – Monnaie.

- 2) Des frais de 50 dollars canadiens s'appliquent lorsqu'un animal est transporté comme bagage de cabine.
- 3) Des frais de 100 dollars canadiens s'appliquent lorsqu'un animal est transporté comme bagage enregistré.

## Règle 70: Refus de transport

### A) Application

Le refus de transporter un passager survient dans des situations où le passager n'est pas autorisé à poursuivre son voyage sur ce vol en raison de l'application de cette règle ou d'autres règles du présent tarif. Le refus de transport peut survenir au début d'un voyage ou pendant que le passager est en route vers sa destination.

Le retard ou l'annulation d'un vol et le refus d'embarquement ne constituent pas une situation de refus de transport.

### B) Général

#### 1) Lois, règlements et ordonnances

À tout moment, le passager doit se conformer à l'ensemble des lois, règlements, ordonnances et exigences de voyage des pays à partir desquels il vole, vers lesquels il vole ou au-dessus desquels il vole, ainsi qu'à l'ensemble des règles, règlements et instructions du transporteur.

WestJet se réserve le droit de refuser de transporter un passager ou de le renvoyer à tout moment lorsqu'il ne s'est pas conformé à toutes les lois, exigences ou exigences applicables ou lorsque ses documents ne sont pas complets.

Le respect de cette disposition incombe exclusivement au passager. Par conséquent, WestJet ne sera pas responsable:

- (a) vis-à-vis le passager pour les pertes ou les frais découlant de son défaut de se conformer à cette disposition.
- (b) pour toute aide ou information donnée par un mandataire ou un employé de WestJet à un passager relativement à l'obtention des documents nécessaires ou au respect de ces lois, règlements, ordonnances, exigences ou instructions, qu'ils soient donnés verbalement, par écrit ou autrement, ou pour les conséquences pour un passager découlant de son défaut d'obtenir ces documents ou de se conformer à ces lois, règlements, ordonnances, exigences ou instructions.
- (c) si, agissant de bonne foi, elle refuse de transporter un passager en raison de ce qu'elle croit être les lois applicables, les exigences ou les exigences qui justifient un tel refus.

#### 2) Inspection obligatoire

Le cas échéant, le passager doit se présenter à l'inspection de ses bagages, enregistrés ou non, par les douanes ou d'autres fonctionnaires. WestJet n'assume aucune responsabilité envers le passager si celui-ci ne respecte pas cette exigence.

Les agents des douanes et de l'immigration des divers pays parcourus par le passager et par tout animal transporté avec le passager, auront la décision finale en ce qui concerne l'entrée

des passagers ou des animaux, et ces décisions pourraient être différentes de celles de WestJet lorsqu'elle a accepté le passager ou l'animal pour le transport au début de son itinéraire.

WestJet n'est pas responsable envers le passager de toute aide, assistance, données ou autres renseignements fournis aux douanes ou à d'autres agences gouvernementales participant aux contrôles frontaliers de tout pays, concernant le passager ou le voyage du passager, y compris dans le cas où cela empêche le passager de voyager.

### 3) Exigences du gouvernement

WestJet refusera de transporter ou expulsera tout passager à tout moment nécessaire ou souhaitable pour se conformer à toute réglementation gouvernementale ou demande gouvernementale de transport d'urgence.

### 4) Cas de force majeure

WestJet peut refuser de transporter ou peut expulser tout passager à tout moment pour faire face à un événement de force majeure.

### 5) Fouille des passagers et des biens

WestJet refusera de transporter ou expulsera tout passager à tout moment si un passager refuse de permettre la fouille de sa personne ou de ses biens pour y trouver des explosifs ou des armes dissimulées, prohibées, mortelles ou dangereuses (s) ou des articles.

### 6) Preuve d'identité ou d'âge

WestJet refusera de transporter ou expulsera tout passager à tout moment si le passager refuse de produire une pièce d'identité avec photo valide et non expirée délivrée par le gouvernement pour fournir une preuve de l'âge et de l'identité du passager. Sécurité publique Canada détermine les pièces d'identité acceptables pour les voyages aériens et peuvent être consultés sur ce lien:

<https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/ntnl-scrct/cntr-trrrsm/pssngr-prtct/dcmnts-fr.aspx>

Note: WestJet est tenue de contrôler chaque passager en examinant le passager, et en particulier son visage au complet, pour déterminer s'il semble être âgé de 18 ans ou plus. WestJet est également tenue de contrôler chaque passager qui semble être âgé de 18 ans ou plus en comparant le passager, et en particulier son visage au complet, à une pièce d'identité avec photo valide et non expirée délivrée par le gouvernement qui montre le nom complet, la date de naissance et le sexe du passager.

### 7) Immigration ou autres considérations similaires

WestJet peut refuser de transporter un passager ou l'expulser à tout moment si le passager doit traverser une frontière internationale et:

- (a) que les documents de voyage exigés du passager, notamment les documents d'entrée et de sortie et les autres documents, ne sont pas présentés comme il se doit, sont incomplets, endommagés, déchirés, délamés ou sont autrement en mauvais état; ou
- (b) que l'embarquement, le transit ou l'entrée du passager à partir du pays duquel, par lequel ou vers lequel le passager souhaite se rendre serait illégal ou autrement non autorisé pour quelque raison que ce soit.

#### 8) Non-respect du tarif

WestJet peut refuser de transporter ou expulser un passager à tout moment si le passager omet ou refuse de se conformer aux conditions du présent tarif.

#### 9) Défaut de respecter les délais (« Passager fantôme »)

WestJet peut refuser de transporter les passagers qui ne se présentent pas dans les délais prévus par le présent tarif, et plus particulièrement ceux qui (i) ne se sont pas enregistrés pour leur vol avant l'heure limite d'enregistrement, ou (ii) qui ne se sont pas présentés à leur porte d'embarquement avant l'heure limite d'embarquement.

### C) État des passagers

#### 1) Capacité de prendre soin de soi

WestJet peut refuser de transporter ou peut expulser tout passager à tout moment lorsque WestJet détermine, de bonne foi et en faisant preuve d'une discrétion raisonnable, que l'état mental, cognitif ou physique du passager est tel qu'il le rend incapable de prendre soin de lui-même sans assistance ou traitement médical en cours de route, à moins que, sous réserve de la règle 40 – Personnes handicapées et en pleine conformité avec celle-ci, le passager soit accompagné d'une personne de soutien et que le passager et la personne de soutien se conforment aux dispositions de la règle 40 – Personnes handicapées.

#### 2) Certificat médical

Lorsque WestJet détermine, de bonne foi et en faisant preuve d'un jugement raisonnable, que l'état de santé ou l'état physique d'un passager comporte un risque pour lui-même ou pour d'autres personnes (y compris, dans le cas des femmes enceintes, des enfants à naître) ou des biens, WestJet peut exiger un certificat médical des autorités médicales de WestJet ou du médecin autorisé du passager.

Si cette autorisation médicale n'est pas fournie, WestJet peut refuser de transporter ou peut déplacer un passager à tout moment.

Tous les frais ou charges facturés par des tiers pour la préparation de formulaires ou de certificats médicaux sont à la charge et aux frais exclusifs du passager.

### 3) Défaut de fournir un accompagnateur approprié

WestJet refusera de transporter ou expulsera tout passager à n'importe quel moment si (i) le passager a besoin d'être accompagné en raison d'un problème de santé mentale et est sous les soins d'un établissement psychiatrique, ou est sous la garde du personnel des forces de l'ordre ou d'une autre autorité responsable, et (ii) les arrangements préalables requis ci-dessous n'ont pas été pris avec WestJet avant le départ du vol.

Le passager doit:

- (a) faire et confirmer la demande de transport auprès de WestJet au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue; et
- (b) fournir à WestJet l'assurance écrite exigée par une autorité médicale que le passager peut être transporté en toute sécurité; et
- (c) s'assurer que l'accompagnateur du passager soit avec lui en tout temps.

Remarque: L'acceptation d'un passager qui a besoin d'être accompagné en raison d'un problème de santé mentale et qui est pris en charge par un établissement psychiatrique ou qui est sous la garde des forces de l'ordre ou d'une autre autorité responsable s'applique au transport sur les vols commercialisés et exploités par WestJet seulement.

WestJet se réserve le droit de limiter le nombre de passagers autorisés à bord d'un vol lorsque la sécurité l'exige.

### 4) Discretion de WestJet

Nonobstant toute disposition contraire dans la présente règle ou dans le présent tarif, WestJet peut en tout temps refuser de transporter ou expulser un passager si, en faisant preuve de jugement raisonnable, elle détermine que le passager est atteint d'une maladie contagieuse, qu'il a une odeur désagréable ou qu'il présente un risque biologique pour les employés de WestJet ou d'autres passagers en raison de vomissements, d'urine, d'excréments ou d'autres liquides organiques.

## D) Conduite interdite et sanctions

### 1) Conduite interdite

- (a) Sans limiter la généralité des dispositions précédentes de cette règle, la conduite suivante d'une personne constitue une conduite interdite lorsqu'il peut être nécessaire, selon la discrétion raisonnable de WestJet, de prendre des mesures

pour assurer le confort physique ou la sécurité de la personne, des autres passagers (futurs et actuels), des employés de WestJet ou des membres de l'équipage, pour assurer la sécurité de l'aéronef, pour garantir la performance sans entrave des membres de l'équipage dans leurs fonctions à bord de l'aéronef, ou pour assurer des opérations de vol sécuritaires et adéquates:

- (i) la personne, de l'avis de WestJet, est sous l'influence de l'alcool ou de drogues, sauf dans la mesure prescrite pour la personne en tant que patient recevant des soins médicaux autorisés;
- (ii) la conduite ou l'état de la personne est ou a été reconnu comme étant abusif, offensant, menaçant, intimidant, violent ou autrement désordonné et, de l'avis de WestJet, il est possible que la personne cause une perturbation ou une atteinte grave au confort physique ou à la sécurité des autres passagers ou des employés de WestJet, entrave un membre du personnel navigant dans l'exercice de ses fonctions ou compromette autrement la sécurité et le caractère adéquat des opérations aériennes;
- (iii) la conduite de la personne comporte un risque pour elle-même, pour autrui (y compris les personnes enceintes ou les enfants à naître) ou pour les biens;
- (iv) la personne ne suit pas les instructions du personnel navigant, y compris celle de mettre fin à tout comportement interdit;
- (v) la personne ne peut pas ou ne veut pas s'asseoir ou rester assise dans le siège qui lui a été assigné avec la ceinture de sécurité attachée;
- (vi) la personne fume ou tente de fumer une cigarette, une cigarette électronique, une pipe, un cigare, une bidi ou tout autre article semblable dans l'aéronef;
- (vii) la personne utilise, tente d'utiliser ou continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portatif ou un autre dispositif électronique à bord de l'aéronef après qu'un membre de l'équipage de conduite lui ait demandé d'arrêter cette utilisation;
- (viii) la personne filme, photographie ou enregistre des images ou des données, ou tente de filmer, de photographier ou d'enregistrer des images ou des données, ou continue de filmer, de photographier ou d'enregistrer des images ou des données, par tout moyen électronique, d'autres passagers ou membres d'équipage, avec ou sans le consentement exprès de la (des) personne(s) filmée, après qu'un membre de l'équipage de conduite lui ait demandé de cesser cette conduite;
- (ix) la personne est pieds nus ou autrement vêtue de façon inappropriée pour voyager en avion, de l'avis de WestJet;
- (x) la personne est en possession d'un article prohibé ou d'armes dissimulées ou non dissimulées, à moins qu'il ne s'agisse de membres du personnel des forces de l'ordre ou des forces armées qui satisfont aux qualifications et aux conditions établies par l'autorité gouvernementale pour transporter cet article ou cette arme de cette manière pendant le vol; ou

- (xi) la personne a résisté ou peut raisonnablement être considérée comme capable de résister aux accompagnateurs requis.

## 2) Sanctions – Réponse de WestJet aux comportements interdits

Si, selon son jugement ou à sa discrétion, WestJet détermine qu'un passager a eu ou est susceptible d'avoir un comportement interdit tel qu'il est décrit ci-dessus, WestJet peut, en tout temps et à l'occasion, imposer une ou plusieurs des sanctions suivantes:

### (a) Expulsion d'un passager

WestJet peut expulser un passager à tout moment.

### (b) Probation

WestJet peut donner au passager un avis stipulant que le passager doit respecter certaines conditions de probation (p. ex., ne pas adopter un comportement interdit) afin que WestJet puisse assurer le transport du passager. Ces conditions de probation peuvent être imposées pour toute durée qui, dans l'exercice du pouvoir discrétionnaire raisonnable de WestJet, est nécessaire pour s'assurer que le passager ne s'engage pas dans une conduite interdite.

### (c) Refus de transport

WestJet peut refuser de transporter un passager. La durée de ce refus de transport peut aller d'un refus unique à une période plus longue, jusqu'à une interdiction à vie, déterminée à la discrétion raisonnable de WestJet à la lumière des circonstances. Ce refus sera valide pour une période correspondant à la nature du comportement interdit et jusqu'à ce que WestJet soit convaincue que le passager ne constitue plus une menace pour:

- (i) le confort ou la sécurité physique du passager, des autres passagers (à l'avenir et au présent), des employés de WestJet ou des membres du personnel navigant;
- (ii) la sécurité d'un aéronef;
- (iii) l'exercice sans entraves des fonctions des membres d'équipage à bord d'un aéronef; ou
- (iv) des opérations de vol sécuritaires et adéquates.

### (d) Refus automatique de transport et possibilité d'interdiction à vie

Sans limiter la portée générale des dispositions précédentes de la présente règle, les comportements suivants entraîneront automatiquement un refus de transport, jusqu'à une interdiction à vie possible:



- (i) la personne continue de nuire à l'exercice des fonctions d'un membre de l'équipage malgré les avertissements verbaux de l'équipage de mettre fin à ce comportement;
- (ii) la personne blesse un membre de l'équipage ou un autre passager(s), ou soumet un membre de l'équipage ou un autre passager à une menace crédible de blessure;
- (iii) la personne adopte une conduite nécessitant un atterrissage imprévu ou l'utilisation de moyens de contention tels que des attaches et des menottes; ou
- (iv) la personne récidive après avoir reçu un avis de probation.

### 3) Coûts découlant d'une conduite interdite

Les recours décrits ci-dessus ne portent pas atteinte aux autres droits et recours de WestJet, notamment le recouvrement de tout dommage découlant de la conduite interdite ou tel qu'il est autrement prévu dans le présent tarif, y compris le recours prévu dans le programme pour grands voyageurs de WestJet, et le dépôt d'accusations criminelles ou statutaires.

Le(s) passager(s) qui s'engage(nt) dans une conduite interdite telle que décrite dans cette règle sera(ont) responsable(s) envers WestJet de toute réclamation, dommage, perte, amende, pénalité, responsabilité, jugement, coût et dépense de quelque nature que ce soit (y compris, mais sans s'y limiter, les intérêts, les frais de justice et les frais d'avocat et de clients), qui, d'une manière ou d'une autre, découle de la conduite interdite, y compris, mais sans s'y limiter, les blessures ou le décès de toute personne, les dommages ou la destruction de tout bien, réel ou personnel, et la responsabilité ou les obligations en vertu de toute violation de la loi applicable ou en rapport avec celle-ci.

## E) Limitation de responsabilité / recours du passager

### 1) Responsabilité limitée

Sous réserve de la règle 90 - Responsabilité du transporteur, et sauf disposition contraire de la présente règle et dans la mesure permise par la loi applicable, WestJet ne sera pas responsable envers un passager ou une autre personne, y compris en ce qui concerne le remboursement des coupons de vol non utilisés, d'avoir refusé d'embarquer ou de transporter ou d'expulser ce passager ou toute autre personne à bord de tout aéronef à tout moment du vol, et WestJet ne sera pas responsable envers un passager ou une autre personne d'avoir exercé son pouvoir discrétionnaire de ne pas refuser d'embarquer ou de transporter ou d'expulser un passager ou une autre personne à bord ou à partir de l'aéronef.

### 2) Réaction en cas de refus de transport ou de probation

Une personne qui se voit refuser le transport pendant une certaine période (y compris une interdiction à vie) ou à qui un avis de probation est remis en vertu de la présente règle peut fournir à WestJet, par écrit, les raisons pour lesquelles elle croit qu'elle ne représente plus une menace pour:

- (a) le confort ou la sécurité physique du passager, des autres passagers (à l'avenir et au présent), des employés de WestJet ou des membres de l'équipage;
- (b) la sécurité d'un aéronef;
- (c) l'exercice sans entraves des fonctions des membres de l'équipage à bord d'un aéronef; et
- (d) des opérations de vol sécuritaires et adéquates.

Ces motifs écrits peuvent être transmis à l'adresse indiquée dans l'avis de refus de transport ou l'avis de probation.

WestJet répondra au passager dans un délai raisonnable, ce qui lui permettra d'évaluer s'il demeure nécessaire de maintenir l'interdiction ou la période de probation.

## Règle 75: Irrégularités de l'horaire

Pour l'application de la présente règle, « **irrégularités de l'horaire** » s'entend de tout changement d'horaire, d'heures de vol, d'itinéraire, d'escale, d'équipement ou de service qui n'est pas régi par le RPPA (voir la règle 80 – Droits des passagers).

### A) Général

Les horaires ne sont pas garantis. Les horaires des vols, les heures de départ et d'arrivée, les itinéraires et les types d'appareils sont sujets à changement, et les horaires de WestJet, les heures et les types d'appareils publiés dans les horaires, la publicité ou ailleurs ne sont pas garantis et ne font pas partie du contrat de transport aérien. De plus, WestJet ne sera pas responsable des erreurs ou des omissions dans ces renseignements.

WestJet peut, en tout temps et à sa seule discrétion, avec un préavis requis aux personnes détenant les réservations concernées, substituer d'autres transporteurs ou avions, modifier l'itinéraire, ajouter des escales ou omettre de s'arrêter aux endroits indiqués sur le billet, et WestJet ne sera pas tenue responsable de ces changements.

Aucun employé, agent ou représentant de WestJet n'est autorisé à lier WestJet par une déclaration ou une représentation concernant les dates ou les heures de départ ou d'arrivée, ou de l'exploitation d'un vol.

### B) Efforts raisonnables

WestJet fera tous les efforts raisonnables pour:

- 1) transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son itinéraire confirmé; et
- 2) informer les passagers des irrégularités de l'horaire et, dans la mesure du possible, de la raison du changement.

### C) Responsabilité limitée

- 1) WestJet n'est pas responsable des correspondances manquées qui ne sont pas incluses dans l'itinéraire confirmé du passager en raison d'irrégularités de l'horaire.
- 2) WestJet ne peut être tenue responsable des irrégularités de l'horaire dues à un cas de force majeure, sauf dans les cas prévus dans le présent tarif.
- 3) Sauf si la loi applicable l'exige, WestJet ne sera pas responsable des dommages causés par des irrégularités de l'horaire si elle prouve que WestJet, ses employés et ses mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement être nécessaires pour éviter les dommages ou s'il était impossible pour WestJet, ses employés ou ses mandataires de prendre de telles mesures.
- 4) WestJet déploiera tous les efforts raisonnables pour informer les passagers des irrégularités de l'horaire et, dans la mesure du possible, de la raison d'une irrégularité d'horaire, à condition qu'il incombe au passager de fournir à WestJet des coordonnées à jour, et WestJet ne sera pas responsable des

pertes ou des dommages (directs, consécutifs, économiques ou autres) découlant du défaut d'un passager de se conformer à cette disposition.

## Règle 80: Droits des passagers

### A) Général

- 1) Cette règle ne s'applique qu'aux perturbations de vol et aux retards sur l'aire de trafic des vols opérés par WestJet, tels qu'ils sont définis dans le RPPA. En cas de conflit entre les dispositions de cette règle et (i) le RPPA alors en vigueur ou (ii) un régime de droits des passagers ou une loi applicable de juridictions à l'extérieur du Canada à laquelle les vols concernés de WestJet sont assujettis, le RPPA alors en vigueur ou cet autre régime ou loi applicable alors en vigueur prévaudra. Pour les irrégularités de l'horaire auxquelles le RPPA ne s'applique pas, voir la règle 75 – Irrégularités de l'horaire.
- 2) WestJet se conformera (i) au RPPA et (ii) aux autres régimes de droits des passagers prévus par la loi ou par les lois applicables des territoires à l'extérieur du Canada auxquels les vols de WestJet touchés sont assujettis. Si plus d'un régime de droits des passagers s'applique, le passager ne peut pas recevoir d'indemnité en vertu d'un régime s'il a déjà reçu une indemnité en vertu d'un autre régime pour le même événement.
- 3) Les termes en majuscules (y compris les guillemets) utilisés dans la présente règle, mais qui ne sont pas autrement définis dans le présent tarif, ont le sens qui leur est attribué dans le RPPA.
- 4) L'expression « **perturbation de vol** » utilisée dans la présente règle désigne un retard, une annulation ou un refus d'embarquement.
- 5) L'expression « **nécessaires par souci de sécurité** », telle qu'elle est utilisée dans la présente règle, signifie qu'elle est exigée par la loi afin de réduire les risques pour la sécurité des passagers et comprend les décisions en matière de sécurité qui relèvent du pilote de l'aéronef ou toute décision prise conformément au système de gestion de la sécurité tel que défini au paragraphe 101.01(1) du Règlement de l'aviation canadien, à l'exception de la maintenance planifiée conformément aux exigences légales.

### B) Retard sur l'aire de trafic

Si un vol est retardé sur l'aire de trafic après la fermeture des portes de l'aéronef en prévision du décollage ou après l'atterrissage du vol, et pourvu que le respect de cet article soit raisonnablement possible et ne soit pas empêché par des circonstances indépendantes de la volonté de WestJet, comme la sécurité, le contrôle de la circulation aérienne ou le contrôle douanier, WestJet agira comme suit:

- 1) WestJet fournira aux passagers ce qui suit:
  - (a) l'accès aux toilettes, si l'aéronef est équipé de toilettes en état de fonctionnement;

- (b) la ventilation et le refroidissement ou le chauffage appropriés de l'aéronef;
  - (c) s'il est possible de communiquer avec des personnes à l'extérieur de l'aéronef, les moyens de le faire, sans frais; et
  - (d) de la nourriture et des boissons gratuites, en quantité raisonnable, compte tenu de la durée du retard, du moment de la journée et de l'emplacement de l'aéroport.
- 2) Si un passager a besoin d'une assistance médicale d'urgence durant un retard sur l'aire de trafic, WestJet facilitera l'accès à cette assistance.
- 3) WestJet permettra aux passagers de débarquer au plus tard:
- (a) trois heures après la fermeture des portes de l'avion pour le décollage; et/ou
  - (b) trois heures après l'atterrissage du vol.

Toutefois, WestJet peut choisir de ne pas offrir aux passagers la possibilité de débarquer s'il est probable que le retard sur l'aire de trafic ne dépassera pas 3 heures et 45 minutes et WestJet est en mesure de continuer à fournir les normes de traitement aux passagers tout au long du retard sur l'aire de trafic.

WestJet fera des efforts raisonnables pour donner aux passagers ayant un handicap et à leur personne de soutien ou à leur chien d'assistance, le cas échéant, la possibilité de débarquer avant les autres passagers.

#### **C) Information des passagers en cas de perturbation des vols**

- 1) WestJet fournira aux passagers concernés les informations suivantes en cas de perturbation de vol:
- (a) la raison de la perturbation du vol;
  - (b) l'indemnité à laquelle le passager peut avoir droit pour les inconvénients subis;
  - (c) les normes de traitement des passagers, le cas échéant; et
  - (d) les recours disponibles contre WestJet, y compris devant l'Office des transports du Canada.
- 2) WestJet fournira aux passagers concernés les renseignements susmentionnés dès que possible et fournira des mises à jour subséquentes rapidement lorsque de nouveaux renseignements seront disponibles. En cas de retard, WestJet fournira des mises à jour de statut toutes les 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ soit fixée ou que d'autres arrangements de voyage soient fournis. WestJet se réserve le droit de mettre à jour la raison principale ou le facteur contributif le plus important à mesure que de plus amples renseignements deviennent disponibles.

#### **D) Refus d'embarquement**

Dans l'éventualité où le nombre de sièges pouvant être occupés sur un vol est inférieur au nombre de passagers ayant une réservation confirmée, possédant des documents de voyage valides, s'étant enregistrés à l'heure requise et s'étant présentés à la porte d'embarquement à l'heure requise conformément à la règle 50 - Arrivée à l'aéroport, enregistrement et heures d'embarquement, et ayant par ailleurs satisfait à toutes les exigences du présent tarif, WestJet cherchera des volontaires pour céder leur siège en échange d'une compensation telle que déterminée par WestJet. La méthode de ce processus, y compris toute rémunération offerte et fournie aux volontaires, est à la seule discrétion de WestJet.

Si WestJet ne trouve pas un nombre suffisant de volontaires pour régler la situation, elle choisira les passagers qui se verront refuser l'embarquement contre leur gré. La priorité d'embarquement sera accordée dans l'ordre suivant:

- 1) une personne mineure non accompagnée;
- 2) une personne handicapée et sa personne de soutien et/ou son chien d'assistance;
- 3) les passagers embarqués et assis à bord de l'aéronef;
- 4) les passagers voyageant avec les membres de leur famille;
- 5) des passagers précédemment refusés d'embarquement avec le même billet;
- 6) les passagers voyageant en raison du décès ou de la maladie d'un membre de leur famille;
- 7) les passagers d'une réservation de groupe, y compris le représentant du voyageur;
- 8) les passagers qui font partie d'un forfait Vacances WestJet ou de Vacances Sunwing;
- 9) les passagers dont l'itinéraire implique une compagnie aérienne partenaire;
- 10) les passagers qui ont acheté un billet en classe affaires ou en classe privilège;
- 11) tout passager dont le refus d'embarquement causerait une contrainte excessive; et
- 12) tous les autres passagers, en fonction de l'itinéraire, du statut de l'adhésion au programme de loyauté et du tarif payé ou de l'heure d'enregistrement.

#### **E) Perturbations de vols indépendantes de la volonté de WestJet**

En cas de perturbation de vol en raison de situations indépendantes de la volonté de WestJet, cette dernière:

- 1) fournira aux passagers les informations pertinentes conformément à la section C de la présente règle;
- 2) dans le cas d'un retard de trois heures ou plus, fournira des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement, de la manière prévue dans le RPPA et conformément à la section H de la présente règle, au passager qui le désire;
- 3) dans le cas d'une annulation, fournira des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement, de la manière prévue dans le RPPA et conformément à la section H de la présente règle

- 4) dans le cas d'un refus d'embarquement involontaire, fournira des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement, de la manière prévue dans le RPPA et conformément à la section H de la présente règle.

**F) Perturbations de vol sous le contrôle de WestJet, mais nécessaires par souci de sécurité**

En cas de perturbation de vol attribuable à des situations qui relèvent du contrôle de WestJet, mais qui sont nécessaires pour des soucis de sécurité, WestJet:

- 1) fournira aux passagers les informations pertinentes conformément à la section C de la présente règle;
- 2) dans le cas d'un retard de trois heures ou plus, fournira des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement, de la manière prévue dans le RPPA et conformément à la section H de la présente règle, au passager qui le désire;
- 3) dans le cas d'une annulation, fournira des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement, de la manière prévue dans le RPPA et conformément à la section H de la présente règle;
- 4) dans le cas où la perturbation du vol est communiquée aux passagers moins de douze (12) heures avant le départ initial du vol, fournira:
  - (a) de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable lorsque le passager a attendu deux heures après l'heure de départ initialement prévue; et
  - (b) Hébergement à l'hôtel ou autre hébergement comparable gratuit qui est raisonnable par rapport à l'endroit où se trouve le passager, ainsi que le transport jusqu'à l'hôtel ou l'autre hébergement et le retour à l'aéroport lorsque le passager est tenu d'attendre une nuit à l'extérieur de son lieu de résidence.

WestJet se réserve le droit de limiter ou de refuser ces normes de traitement et/ou d'accommodement si elles retardaient davantage le passager.

- 5) dans le cas d'un refus d'embarquement involontaire, fournira des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement, de la manière prévue dans le RPPA et conformément à la section H de la présente règle.

**G) Perturbations de vols sous le contrôle de WestJet**

En cas de perturbation de vol attribuable à des situations sous le contrôle de WestJet, WestJet:

- 1) fournira aux passagers les informations pertinentes conformément à la section C de la présente règle;
- 2) dans le cas d'un retard de trois heures ou plus, fournira des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement, de la



manière prévue dans le RPPA et conformément à la section H de la présente règle, au passager qui le désire;

- 3) dans le cas d'une annulation, fournir des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement, de la manière prévue dans le RPPA et conformément à la section H de la présente règle;
- 4) dans le cas où la perturbation du vol est communiquée aux passagers moins de douze (12) heures avant le départ initial du vol, fournira:
  - (a) De la nourriture et des boissons en quantité raisonnable lorsque le passager a attendu deux heures après l'heure de départ initialement prévue; et
  - (b) Hébergement à l'hôtel ou autre hébergement comparable gratuit qui est raisonnable par rapport à l'endroit où se trouve le passager, ainsi que le transport jusqu'à l'hôtel ou l'autre hébergement et le retour à l'aéroport lorsque le passager est tenu d'attendre une nuit à l'extérieur de son lieu de résidence.

WestJet se réserve le droit de limiter ou de refuser ces normes de traitement et/ou d'accommodement si elles retardaient davantage le passager.

- 5) dans le cas d'un refus d'embarquement involontaire, fournira des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement, de la manière prévue dans le RPPA et conformément à la section H de la présente règle.
- 6) Fournir une indemnisation aux passagers concernés conformément à la section I de la présente règle.

#### **H) Arrangements de voyage alternatifs et remboursements – Renseignements supplémentaires**

Lorsque des arrangements de voyage alternatifs sont fournis en vertu des sections E à G de cette règle, WestJet fournira des services comparables à ceux du billet original dans la mesure du possible. WestJet n'imposera pas de frais aux passagers qui reçoivent un service d'une catégorie supérieure à celle qu'ils ont achetée, et WestJet remboursera la partie applicable du prix, des frais ou des charges d'un passager lorsqu'un passager reçoit un service d'une catégorie inférieure à celle qu'il a achetée. Les remboursements requis seront fournis conformément à la règle 85 - Remboursements. Les passagers peuvent communiquer avec WestJet, incluant via les outils libre-service en ligne de WestJet, pour discuter d'autres options de voyage dans l'éventualité où les arrangements de voyage alternatifs fournis ne répondraient pas à leurs besoins de voyage ou que les circonstances requièrent que les passagers contactent WestJet pour confirmer les voyages alternatifs préférables. Les passagers qui ne communiquent pas avec WestJet dans de tels cas seront réputés avoir accepté les arrangements de voyage alternatifs fournis.

Lorsque des remboursements de coupons de vol non utilisés sont fournis en vertu des sections E à G de la présente règle, ils sont effectués conformément au RPPA et à la règle 85 - Remboursements.

En cas de conflit entre les exigences de remboursement énoncées dans la règle 85 – Remboursements, et le RPPA, les exigences du RPPA alors en vigueur prévaudront dans la mesure où il y a un conflit.

## **I) Indemnisation pour les déplacements perturbés**

- 1) Si, en raison d'une perturbation de vol sous le contrôle de WestJet, un passager arrive à sa destination finale avec un retard de trois heures ou plus, WestJet versera une indemnité selon les modalités prévues au RPPA.

Un passager n'a pas droit à une indemnisation si (i) il a été informé de la perturbation du vol plus de 14 jours avant l'heure de départ prévue, ou (ii) la perturbation du vol était indépendante de la volonté de WestJet ou sous le contrôle de WestJet, mais nécessaire par souci de sécurité

Les montants de l'indemnisation sont fixés dans le RPPA en vigueur à la date de la perturbation de vol concernée. Dans de tels cas, le passager doit déposer une demande écrite d'indemnisation auprès de WestJet dans l'année suivant la date de la perturbation du vol, sinon aucune indemnisation ne sera versée par WestJet. Le délai d'un an est une condition préalable à une demande d'indemnisation en vertu du RPPA, et dans tous les cas où le passager ne dépose pas de demande écrite d'indemnisation dans ce délai d'un an, le droit du passager à réclamer une indemnisation s'éteint.

Les passagers bénéficiant d'une telle compensation ne seront pas également éligibles à une compensation pour refus d'embarquement pour le ou les mêmes vols.

- 2) WestJet indemniser un passager qui se voit refuser involontairement l'embarquement lorsque le vol concerné a été catégorisé comme étant affecté par des événements sous le contrôle de WestJet conformément au RPPA.

Les montants de la compensation seront ceux indiqués dans le RPPA en vigueur à la date du refus d'embarquement involontaire. L'indemnisation sera versée dès que possible, mais au plus tard 48 heures après le refus d'embarquement.

Les passagers recevant une indemnité pour refus d'embarquement n'ont pas droit à une indemnité de retard ou d'annulation pour le ou les mêmes vols.

## Règle 85: Remboursements

### A) Application

Cette règle établit la disponibilité des remboursements et des crédits de voyage, ainsi que les modalités et les procédures s'y rapportant, pour tous les tarifs, frais et taxes, sous réserve des dispositions applicables du RPPA et du présent tarif.

En cas de conflit entre les exigences de remboursement énoncées dans la présente règle et le RPPA (et/ou le droit applicable), les exigences du RPPA (et/ou du droit applicable) prévaudront dans la mesure où il y a conflit.

### B) Modalités générales et procédures

Sous réserve du RPPA et de toutes les règles tarifaires applicables:

- 1) **Délai:** un passager dispose d'un an à compter de l'heure de départ du vol prévu pour demander le remboursement des services de transport achetés, mais non utilisés.
- 2) **Information requise:** Le passager doit présenter à WestJet ou à son agent autorisé les coupons de vol non utilisés d'un billet, un itinéraire ou un reçu, un localisateur de dossier ou un numéro de réservation comme preuve satisfaisante que le passager a des portions non utilisées d'un billet qui sont admissibles à un remboursement.
- 3) **Billets à tarif UltraBase:** Sauf disposition contraire dans le présent document, les billets à tarif UltraBase sont entièrement non remboursables, y compris les taxes, les frais et les charges qui y sont associés. Les tarifs UltraBase ne donnent pas droit à un crédit pour un voyage ultérieur.
- 4) **Bénéficiaire du remboursement selon le mode d'achat**
  - (a) Dans le cas des billets achetés directement auprès de WestJet, les remboursements seront conformes à cette règle et seront versés uniquement à la personne qui a acheté le billet à l'origine.
  - (b) Pour les billets achetés par l'intermédiaire d'une agence de voyage ou d'une autre compagnie aérienne, les demandes de remboursement seront traitées par l'intermédiaire de cette agence de voyage ou de cette autre compagnie aérienne à la personne qui a acheté le billet et conformément à la règle tarifaire applicable et peuvent être soumises à des règles ou politiques supplémentaires de cette agence de voyage ou de cette autre compagnie aérienne.
- 5) **Format et devise de remboursement:** Les montants à rembourser peuvent être traités soit sous la forme du paiement initial, soit sous la forme d'un crédit de voyage, en fonction de l'application de la présente règle et des règles tarifaires applicables.

Pour les remboursements au mode de paiement original, les remboursements seront effectués dans la devise utilisée pour l'achat d'un billet ou le paiement de frais ou d'un changement, dans la mesure du possible. Toutefois, les remboursements en dollars canadiens ou dans la devise du pays où la demande de remboursement est initiée par le passager peuvent être effectués à la demande du passager, pourvu qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par les règlements sur le contrôle des changes des gouvernements locaux.

Les montants dus aux passagers autres que les tarifs, les frais et les taxes remboursables applicables doivent être fournis selon le format choisi par WestJet, à son entière discrétion, ce qui peut comprendre le transfert électronique de fonds selon une méthode choisie par WestJet.

- 6) **Crédit de voyage:** un crédit de voyage s'entend d'un remboursement sous la forme d'un crédit accordé par WestJet à un passager suite à des changements ou une annulation de billets non remboursables, ou d'un crédit accordé par WestJet à un passager pour d'autres raisons de service, conformément au présent tarif et aux règles tarifaires applicables. Pour les remboursements sous la forme de crédit de voyage en prévision d'un futur achat de vol, ces montants sont (i) valables pendant un an à compter de la date d'émission, et (ii) acceptés uniquement pour de futures réservations de vols. Dans le cas des crédits accordés pour d'autres raisons liées au service, ces montants sont valides pendant un an à compter de la date d'émission.
- 7) **Frais de sélection de siège:** Sous réserve des règles tarifaires applicables, en cas d'annulation à l'initiative du passager de tous les vols de la réservation effectuée plus de 2 heures avant l'heure de départ initialement prévue, le remboursement des frais de sélection de siège associés sera effectué. Pour les modifications à la sélection des sièges initiés par le passager et non associées à l'annulation de tous les vols, veuillez consulter la règle 15 - Sélection des Sièges.
- 8) **Détermination du kilométrage:** Lorsque le kilométrage est requis pour le calcul des montants à rembourser, par exemple dans le cas d'itinéraires partiellement parcourus, le kilométrage utilisé sera le plus court couvrant la distance du grand cercle d'aéroport à aéroport de chaque vol concerné, en utilisant les sources suivantes dans l'ordre indiqué ci-dessous ou en les combinant si nécessaire:
  - 1) Manuel sur les distances aériennes publié conjointement par l'IATA et International Aeradio Limited;
  - 2) Manuel de kilométrage de l'IATA tel que publié par l'IATA; et
  - 3) Système de planification de vol Sabre.
- 9) **Décharge de responsabilité:** Sous réserve de l'applicabilité du RPPA, de la Convention de Montréal, de la Convention de Varsovie (ou de ces conventions telles que modifiées) et de la loi applicable, l'acceptation d'un remboursement par un passager dégage WestJet de toute autre responsabilité.

### C) Annulation à l'initiative du passager (volontaire)

Si un passager annule une réservation, il peut ou non avoir droit au remboursement du prix, des taxes, des frais et des charges associés à la réservation, sous réserve des règles tarifaires applicables, sauf indication contraire ci-dessous.

Dans tous les cas, les frais d'annulation ou de modification les plus restrictifs ou les pénalités s'appliquent, sauf indication contraire ci-dessous.

- 1) Si l'annulation d'une réservation est (i) effectuée dans les 24 heures suivant la réservation, et (ii) si l'heure de départ prévue du vol est moins de 24 heures après le moment où la réservation a été effectuée:

- (a) malgré toute règle tarifaire applicable indiquant le contraire, le montant du remboursement correspondra au tarif, aux taxes remboursables, aux droits remboursables et aux frais remboursables payés, moins les frais d'annulation ou de modification ou des pénalités applicables; et
- (b) le remboursement est émis sous forme de crédit de voyage.

Les réservations de tarifs UltraBase ne peuvent pas être remboursées dans les conditions prévues par la présente clause.

- 2) Si l'annulation d'une réservation est (i) effectuée dans les 24 heures suivant la réservation, et (ii) si l'heure de départ prévue du vol est supérieure à 24 heures après l'heure de la réservation:

- (a) malgré toute règle tarifaire applicable indiquant le contraire, le montant total du tarif, des taxes remboursables, des droits remboursables et des frais remboursables payés est disponible et aucuns frais d'annulation ou de modification ni aucune pénalité ne s'appliquent; et
- (b) le remboursement est effectué selon le mode de paiement original.

Les réservations de tarifs UltraBase peuvent être remboursées dans les conditions prévues par la présente clause.

- 3) Si l'annulation d'une réservation est (i) effectuée plus de 24 heures après la réservation, et (ii) plus de 2 heures avant le départ prévu du vol, sous réserve des règles tarifaires applicables:

- (a) Lorsqu'un billet est entièrement inutilisé, le montant du remboursement correspond au tarif, aux taxes remboursables, aux franchises remboursables et aux frais remboursables payés, moins les frais d'annulation/de modification ou les pénalités applicables.
- (b) Lorsqu'une partie du billet a été utilisée (c'est-à-dire si le voyage a commencé), le montant du remboursement sera le montant du tarif, des taxes remboursables, des frais

remboursables et des charges remboursables payés, dans chaque cas au prorata du kilométrage pour le(s) vol(s) effectué(s), moins les frais d'annulation/de modification ou les pénalités applicables.

Les tarifs UltraBase ne peuvent pas être remboursés dans de telles circonstances, voir ci-dessus.

- 4) Les annulations effectuées 2 heures ou moins avant le départ du vol ne sont pas autorisées, quel que soit le type de tarif, y compris les tarifs UltraBase, et, par conséquent, aucun remboursement n'est autorisé ou prévu.

#### **D) Remboursement involontaire**

- 1) Lorsque la loi applicable l'exige, WestJet remboursera les retards involontaires, les annulations, les refus d'embarquement et les déclassements conformément à la loi applicable.

En cas de conflit entre les exigences de remboursement énoncées dans cette loi applicable et la présente règle, les exigences de cette loi applicable prévaudront en cas de conflit.

Les tarifs UltraBase et les autres types de tarifs non remboursables sont remboursables lorsque la loi applicable l'exige.

Les remboursements seront effectués selon le mode de paiement original, à moins que le passager n'en décide autrement et que WestJet accepte.

- 2) Montant du remboursement

- (a) Lorsqu'un billet est entièrement inutilisé, le montant du remboursement correspond au tarif, aux taxes remboursables, aux frais remboursables et aux charges remboursables payés, et aucuns frais d'annulation/de modification ni aucune pénalité ne s'appliquent.
- (b) Lorsqu'une partie du billet a été utilisée (c.-à-d. si le voyage a commencé), le montant du remboursement sera le montant du prix payé plus le montant des taxes remboursables et des frais remboursables connexes payés, dans chaque cas au prorata du kilométrage pour le ou les vol(s) pris, et aucuns frais d'annulation / de modification ni aucune pénalité ne s'appliquent.
- 3) Aucun remboursement n'est dû si le passager s'est vu refuser le transport pour quelque raison que ce soit en vertu du présent tarif.

#### **E) Annulation en raison de fonctions de juré**

Dans le cas où un passager est appelé à exercer les fonctions de juré, le plein remboursement du tarif, des taxes remboursables, des frais remboursables et des frais remboursables payés est offert, et aucuns frais d'annulation ou de modification ni aucune pénalité ne s'appliquent.

Le passager doit présenter une convocation valide pour le jury. Les copies expurgées de l'assignation seront acceptées à condition que le nom et l'adresse du passager et la date de la fonction de juré soient visibles.

Le passager doit faire la demande de remboursement avant la date prévue du voyage.

## **F) Annulation en raison d'un décès**

### **1) Application de la règle**

Aux fins de la présente rubrique, l'expression « membre de la famille immédiate » désigne: une tante ou un oncle, un enfant (y compris adopté, beau-fils ou belle-fille, petit-enfant et arrière-petit-enfant), un exécuteur testamentaire, un parent (y compris par alliance, beau-père ou belle-mère, conjoint de fait et conjointe de fait), un frère ou une sœur (y compris par alliance, demi-frère ou demi-sœur), une nièce ou un neveu, un conjoint (y compris un conjoint de fait, marié ou de même sexe) ou un tuteur légal et conjoint du tuteur légal.

Dans le cas d'une annulation de réservation découlant du décès d'un passager, du décès d'un membre de la famille immédiate d'un passager ou du décès d'un autre passager sur la même réservation, les restrictions de remboursement contenues dans toute règle tarifaire applicable ne s'appliqueront pas, et cette règle s'appliquera, à condition que:

- (a) le décès est survenu (i) après l'achat du billet et avant le début du voyage, ou (ii) après le début du voyage, mais avant la fin de celui-ci; et
- (b) WestJet a reçu les documents ou renseignements suivants:
  - (i) le code de réservation ou l'identificateur de billet, la date du vol et le nom du passager figurant sur la réservation;
  - (ii) dans le cas d'une annulation de réservation résultant du décès du conjoint d'un passager avec qui il est marié, un certificat de mariage entre le passager et ce conjoint;
  - (iii) dans le cas d'une annulation de réservation résultant du décès d'un passager ou d'un membre de la famille immédiate d'un passager, un document approprié délivré et signé par l'autorité dûment autorisée dans le pays où le décès a eu lieu (c'est-à-dire l'autorité désignée par les lois du pays concerné) fournissant la preuve du décès du passager ou du membre de la famille immédiate (par exemple, une copie du certificat de décès, une déclaration du représentant des services funéraires ou un accusé de réception de l'enregistrement émis par une autorité gouvernementale), selon le cas
  - (iv) une copie de la page du dernier testament du défunt qui identifie l'exécuteur testamentaire de la succession du défunt, ou tout autre document à l'appui demandé par WestJet.

## 2) Montant et forme du remboursement en cas de décès

Sous réserve des exigences de la section F) 1) de la présente règle (Application de la règle):

- (a) Lorsqu'un billet est entièrement inutilisé, le montant du remboursement correspond au tarif, aux taxes remboursables, aux frais remboursables et aux charges remboursables payés, et aucuns frais d'annulation/de modification ni aucune pénalité ne s'appliquent.
- (b) Lorsqu'une partie du billet a été utilisée (c.-à-d. si le voyage a commencé), le montant du remboursement sera le montant du prix payé plus le montant des taxes remboursables et des frais remboursables connexes payés, dans chaque cas au prorata du kilométrage pour le ou les vol(s) pris, et aucuns frais d'annulation / de modification ni aucune pénalité ne s'appliquent.
- (c) Le remboursement applicable sera versé à la succession du passager dans le cas d'une annulation de réservation en raison du décès du passager, et retourné par le mode de paiement original, dans tous les autres cas.

## G) Déclassement involontaire de la classe de service

Sauf dans le cas d'un déclassement causé par un événement pour lequel WestJet n'est pas tenue de fournir un remboursement en vertu de la loi applicable, si un passager est involontairement déclassé dans une classe de service inférieure à celle achetée et confirmée dans la réservation du passager, le passager peut choisir l'une des deux options suivantes:

- 1) annuler la réservation, auquel cas WestJet remboursera le prix payé plus le montant des taxes remboursables et des frais remboursables connexes payés, dans chaque cas au prorata du kilométrage pour le ou les vol(s) pris si une partie du billet a été utilisée, et aucuns frais d'annulation / de modification ni aucune pénalité ne s'appliqueront; ou
- 2) accepter le déclassement, auquel cas WestJet remboursera au passager la différence de prix entre les tarifs applicables, le cas échéant, pour les vols visés.

Le montant de tout déclassement de remboursement applicable sera déterminé une fois le voyage terminé.



## Règle 90: Responsabilité du transporteur

### A) Transporteurs successifs

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

### B) Blessure corporelle ou décès

- 1) La responsabilité maximale de WestJet en cas de décès ou de blessure est assujettie à la législation locale applicable dans la plupart des cas.
- 2) En cas de décès ou de blessure d'un passager, WestJet peut verser un paiement anticipé selon la façon ou le(s) montant(s) déterminé par WestJet à sa seule discrétion. Un tel paiement anticipé ne constitue pas une reconnaissance ou une admission de responsabilité. Tout paiement anticipé sera déduit du paiement de tout règlement ou jugement découlant d'une demande d'indemnisation présentée par un passager ou au nom d'un passager décédé.

### C) Général

- 1) Dans la mesure où ils ne sont pas remplacés par une convention internationale ou une loi applicable, le transport et les services fournis en vertu des présentes sont soumis au Contrat de transport aérien et à la règle tarifaire applicable.
- 2) La responsabilité de WestJet ne doit en aucun cas dépasser la perte réelle subie par le passager. Toutes les réclamations sont assujetties à une preuve du montant de la perte, sous forme de reçus pour les dépenses raisonnables (ou toute autre preuve suffisante que WestJet juge acceptable dans l'exercice de son pouvoir discrétionnaire raisonnable).
- 3) WestJet ne sera pas responsable des dommages spéciaux, indirects, punitifs, aggravés, non compensatoires, exemplaires ou consécutifs.
- 4) WestJet n'est pas responsable des dommages moraux, de la souffrance psychologique, des inconvénients, des pertes de salaire, de la perte de profits ou de la perte d'opportunité.
- 5) WestJet n'est pas responsable des dommages qui n'auraient pas été subis n'eût été l'âge ou l'état mental ou physique d'une personne, y compris la grossesse, qui présente un risque ou un danger, et, dans le cas d'une personne enceinte, des dommages causés à l'enfant à naître de cette personne.
- 6) Nonobstant toute disposition contraire du présent tarif, WestJet n'est pas responsable des blessures et/ou dommages subis par un passager en raison de la négligence, des actes ou des omissions de ce passager ou de la négligence, des actes ou des omissions de toute autre personne, y compris, mais sans s'y limiter, tout autre passager, transporteur aérien, administration aéroportuaire, fournisseur de services de navigation aérienne, services d'immigration et de contrôle frontalier, services de sécurité ou de police, leurs agents, représentants ou employés, selon le cas. WestJet se réserve tous les droits et recours contre toute autre personne, y compris, sans s'y limiter, les demandes de contribution et d'indemnisation.

- 7) WestJet n'est pas responsable des dommages subis par un passager en raison de la conformité de WestJet aux lois applicables, aux règlements, aux ordonnances ou du défaut du passager de se conformer aux lois applicables, aux règlements ou aux ordonnances.
- 8) Toute cause d'action contre WestJet et/ou tout droit à des dommages-intérêts s'éteindra à moins qu'une action ne soit intentée dans les deux ans suivant la date d'arrivée à la destination, ou suivant la date à laquelle l'avion aurait dû arriver, ou suivant la date à laquelle le transport s'est arrêté.
- 9) WestJet n'assure pas l'entretien, l'exploitation ni le transport terrestre entre les aéroports ou entre les aéroports et les centres-villes. Ces services sont fournis par des entrepreneurs indépendants et ne sont pas ni ne seront réputés être des mandataires ou des employés de WestJet. WestJet n'est pas responsable des actes ou des omissions de ces entrepreneurs indépendants.
- 10) Sauf si la loi applicable l'exige, WestJet ne sera pas responsable des dommages ou des pertes découlant d'erreurs ou d'omissions dans le présent tarif, dans le contrat de transport aérien ou dans d'autres représentations d'horaires, de tarifs ou d'autres conditions.
- 11) WestJet ne sera pas responsable des dommages ou des pertes découlant de la perte d'une correspondance ou d'un transfert, d'une réunion, d'un rendez-vous ou de tout autre engagement urgent pris par le passager ou son agent, lorsque cet engagement n'est pas inclus dans l'itinéraire indiqué dans le billet.
- 12) WestJet ne sera pas responsable d'un passager qui manque une croisière, un voyage en train ou toute autre réservation qui n'a pas été faite auprès de WestJet en raison d'un délai insuffisant entre l'arrivée prévue d'un vol compris dans l'itinéraire indiqué dans 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 de WestJet.

#### **D) Réclamations et représentants de tiers**

- 1) Un passager doit soumettre ses réclamations directement à WestJet et accorder à WestJet 30 jours pour les réclamations au titre du RPPA, ou le délai prescrit par les lois applicables pour les autres réclamations, pour répondre directement au passager avant d'engager des tiers pour présenter une réclamation au nom du passager. Les demandes de règlement peuvent être soumises sur le site web de WestJet à : <https://www.westjet.com/fr-ca/interruptions/demandes-compensation>.
- 2) Si un passager n'a pas la capacité ou la capacité de présenter une réclamation personnellement, le tuteur légal ou un représentant de ce passager peut présenter une réclamation à WestJet au nom du passager. WestJet peut demander une preuve que le tuteur légal ou le représentant a le pouvoir de présenter une réclamation au nom du passager.
- 3) Un passager peut présenter une réclamation à WestJet au nom d'autres passagers qui font la même réservation. WestJet peut demander une preuve que le passager a le consentement des autres passagers sur la réservation pour présenter une réclamation en leur nom.

- 4) WestJet n'examinera ni ne traitera les réclamations présentées par un tiers à moins que: (i) le passager concerné n'ait soumis la réclamation directement à WestJet et n'ait donné à WestJet le temps de répondre comme il est indiqué ci-dessus, et (ii) la réclamation ne soit accompagnée de documents appropriés attestant dûment de l'autorisation du tiers d'agir au nom du passager.
- 5) Cette règle n'interdit pas aux passagers de consulter des conseillers juridiques ou d'autres tiers avant de présenter leur demande directement à WestJet.
- 6) Tout paiement ou remboursement sera effectué par la méthode utilisée pour le paiement initial et à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire.
- 7) Le passager doit se conformer à toutes les lois applicables, à tous les règlements, à toutes les ordonnances, à toutes les exigences ou à toutes les exigences de voyage des pays de départ, de destination ou de survol, et à toutes les règles, réglementations et instructions de WestJet. WestJet n'est pas responsable de l'aide ou de l'information fournie par un agent ou un employé de WestJet à un passager relativement à l'obtention des documents nécessaires ou au respect de ces lois, règlements, ordonnances, exigences ou directives, qu'ils soient donnés verbalement, par écrit ou autrement, ni des conséquences pour un passager qui n'obtient pas ces documents ou qui ne se conforme pas à ces lois, règlements, ordonnances, exigences ou directives.

## Règle 95: Responsabilité pour les bagages

### A) Responsabilité en cas de destruction ou de perte, dommage ou retard d'un bagage enregistré ou non enregistré

- 1) Si les bagages n'arrivent pas dans le même vol que le passager, et que les bagages sont perdus ou ne peuvent être trouvés après plus de 21 jours, ou qu'ils sont endommagés, le transporteur fournira une compensation égale ou supérieure à la somme des frais payés pour les bagages, additionné à au plus 1 519 droits de tirage spéciaux par passager, à moins qu'une valeur déclarée supérieure n'ait été achetée.

### B) Général

- 1) Le taux de conversion des droits de tirage spéciaux en dollars canadiens sera le taux du Fonds monétaire international en vigueur à la date à laquelle le montant de tout dommage à payer par le transporteur est déterminé par un tribunal ou, si un règlement est convenu entre le transporteur et le demandeur, à la date à laquelle le règlement est convenu.
- 2) En cas de perte, de dommage ou de retard de bagages, la responsabilité de WestJet est déterminée par passager et non par bagage.
- 3) Si une valeur excédentaire est déclarée, l'indemnisation correspondra à la moindre valeur entre la valeur des bagages retardés et le montant déclaré.
- 4) Une déclaration de valeur excédentaire peut être achetée pour les bagages enregistrés conformément à la règle 55 - Bagages. Si le passager choisit de déclarer une valeur excédentaire et paie les frais applicables, pour chaque bagage enregistré pour lequel la déclaration est faite, la responsabilité maximale de WestJet pour la perte, l'endommagement ou la destruction de chaque bagage enregistré sera augmentée à 4 000 \$ CAN.
- 5) WestJet ne sera pas responsable des dommages spéciaux, indirects, punitifs, aggravés, non compensatoires, exemplaires ou consécutifs.
- 6) WestJet n'est pas responsable des dommages moraux, de la souffrance psychologique, des inconvénients, des pertes de salaires, de la perte de profits ou de la perte d'occasion causés par la perte, l'endommagement, la destruction ou le retard de bagages.
- 7) Aucune mesure ne sera prise contre WestJet en cas de retard dans la livraison, l'endommagement ou la perte de bagages enregistrés ou non enregistrés, à moins que:
  - (a) En cas de retard: le passager doit déposer une plainte écrite auprès de WestJet dans les 21 jours suivant la date à laquelle les bagages ont été mis à sa disposition; ou,
  - (b) En cas de dommage: le passager doit déposer une plainte écrite auprès de WestJet immédiatement après la découverte du dommage et au plus tard dans les 7 jours suivant la réception des bagages; ou,
  - (c) En cas de perte: le passager doit déposer une plainte écrite auprès de WestJet dans les 21 jours suivant la date à laquelle les bagages auraient dû être mis à sa disposition.
  - (d) Toute réclamation, qu'elle porte sur une perte, une perte partielle, un dommage ou un retard, doivent être formulée par écrit et doivent être transmise dans les délais

susmentionnés. À défaut de réclamation dans ces délais, aucun recours ne pourra être exercé contre le Transporteur, à moins que WestJet ne soit convaincu, agissant raisonnablement et sur la base de la preuve fournie par un Passager, que celui-ci était dans l'impossibilité de présenter une réclamation dans les délais susmentionnés. Dans un tel cas, toute action contre WestJet doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la date d'arrivée à destination, ou de la date à laquelle l'avion aurait dû arriver, ou de la date à laquelle le transport s'est arrêté.

- (e) Si le dommage est causé ou a contribué à être causé par la négligence, un acte fautif ou une omission de la personne réclamant une indemnisation ou de la personne de qui elle tient ses droits, le transporteur est entièrement ou partiellement exonéré de sa responsabilité envers le réclamant, dans la mesure où cette négligence, cet acte fautif ou cette omission a causé ou contribué au dommage.
  - (f) En ce qui concerne le bagage non-enregistré, le transporteur n'est responsable qu'à la hauteur des dommages résultant de sa faute ou de la faute de ses agents.
  - (g) Le transporteur n'est pas responsable des dommages subis en cas de destruction, de perte ou de dommages à des bagages enregistrés, sauf si l'événement ayant causé la destruction, la perte ou le dommage s'est produit à bord de l'avion ou durant la période pendant laquelle les bagages enregistrés étaient sous la garde du transporteur.  
Toutefois, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte d'un vice, d'une qualité ou d'un défaut inhérent des bagages.
- 8) Si les bagages du passager sont retrouvés après un délai de 21 jours, le transporteur effectuera une tentative de contact auprès du Passager en utilisant les coordonnées fournies par celui-ci. Si le passager a déjà reçu une indemnisation de la part du transporteur pour la perte ou la perte partielle des bagages, le passager sera responsable de la récupération ou de la livraison des bagages à ses propres frais. Si le passager n'a pas encore reçu d'indemnisation pour la perte ou la perte partielle des bagages, le transporteur prendra les mesures nécessaires pour livrer les bagages à la résidence ou à l'hôtel du passager dès que possible. Si le transporteur est dans l'impossibilité de contacter le passager, les bagages et leur contenu seront donnés à une organisation caritative, à la discrétion du transporteur. Si les bagages du passager n'arrivent pas dans le même vol que le passager, WestJet prendra des mesures pour livrer les bagages à la résidence ou à l'hôtel du passager dès que possible. WestJet prendra des mesures pour informer le passager de l'état des bagages et veillera à ce que les frais accessoires raisonnables du passager soient couverts ou qu'une trousse de nuit lui soit fournie, au besoin. Les dépenses/frais accessoires raisonnables engagés par un passager dans de tels cas seront évaluées aux fins de remboursement, à condition que le passager présente une demande de remboursement accompagnée de reçus détaillés. Cela ne limite ni ne réduit le droit du passager de réclamer des dommages-intérêts, le cas échéant, en vertu de la convention applicable ou de la loi applicable.
- 9) La responsabilité de WestJet ne doit en aucun cas dépasser la perte réelle subie par le passager (que la valeur excédentaire

soit déclarée ou non). Toutes les réclamations sont assujetties à une preuve du montant de la perte, sous forme de reçus pour les dépenses raisonnables, ou à une autre preuve suffisante que WestJet juge acceptable dans l'exercice de son pouvoir discrétionnaire raisonnable.

- 10) Le transporteur ne doit pas avoir quelconque responsabilité en vertu de ce tarif pour toute perte ou réclamation pour laquelle un passager a effectué une représentation trompeuse en lien avec la preuve du montant de la perte ou des circonstances reliées à la soumission de la preuve du montant de la perte.

### C) Aides à la mobilité

- 1) si l'aide à la mobilité d'une personne handicapée n'est pas conservée par la personne pendant le transport et qu'elle est endommagée, détruite ou perdue pendant le transport, WestJet prendra les mesures suivantes:
  - (a) fournir à la personne une aide à la mobilité de remplacement temporaire qui répond à ses besoins en matière de mobilité et qu'elle est autorisée à utiliser jusqu'à ce que l'aide à la mobilité lui soit retournée, soit réparée ou remplacée, ou jusqu'à ce que WestJet lui rembourse la perte de l'aide à la mobilité;
  - (b) rembourser la personne pour toutes dépenses engendrées parce que l'aide à la mobilité a été endommagée, détruite ou perdue, ou parce que cela ne leur a pas été rendu disponible au moment de leur arrivée à leur destination;
  - (c) s'il s'agit d'une aide à la mobilité endommagée, prendre des dispositions pour la réparer et la remettre à la personne sans délai ou, s'il s'agit d'une aide à la mobilité endommagée qui ne peut être réparée adéquatement:
    - (i) remplacer l'aide à la mobilité endommagée par le même modèle d'aide à la mobilité ou, si le même modèle n'est pas disponible, par un modèle qui possède des caractéristiques et des qualités équivalentes à celles de l'aide à la mobilité endommagée et qui répond aux besoins de la personne en ce qui concerne sa mobilité
    - (ii) rembourser à la personne la totalité du coût de remplacement de l'aide à la mobilité.
  - (d) dans le cas d'une aide à la mobilité détruite qui ne lui est pas retournée dans les 96 heures suivant son arrivée à destination:
    - (i) remplacer l'aide à la mobilité détruite ou perdue par le même modèle d'aide à la mobilité ou, si le même modèle n'est pas disponible, par un modèle qui possède des caractéristiques et des qualités équivalentes à celles de l'aide à la mobilité détruite ou perdue et qui répond aux besoins de la personne en matière de mobilité
    - (ii) rembourser à la personne la totalité du coût de remplacement de l'aide à la mobilité.

## Règle 100: Renseignements personnels

### A) Traitement et protection des renseignements personnels

WestJet traitera les renseignements personnels des passagers pour des fins telles que le traitement d'une demande de réservation de vol, la communication avec les passagers au sujet des réservations, y compris les modifications ou les annulations d'horaires, l'identification des passagers afin de leur permettre de monter à bord d'un aéronef et l'examen des renseignements médicaux afin de prendre des dispositions spéciales, le cas échéant. Cela comprendra la communication des renseignements personnels à des tiers, comme des organismes gouvernementaux, d'autres compagnies aériennes, des entreprises de traitement des paiements et des fournisseurs de services, au besoin, y compris des tiers situés dans différentes juridictions.

Lorsque les passagers fournissent à WestJet des renseignements personnels sur d'autres personnes, par exemple dans le cadre de réservations de groupe, ces passagers doivent s'assurer d'avoir la permission de ces personnes. Les passagers devraient également leur dire de lire l'avis de confidentialité de WestJet s'ils veulent en savoir plus sur les pratiques de protection des renseignements personnels de WestJet.

Pour en savoir plus sur les pratiques de WestJet en matière de protection des renseignements personnels et sur la façon dont WestJet traite les renseignements personnels, veuillez consulter l'avis de confidentialité de WestJet, accessible sur [WestJet.com](http://WestJet.com).

## Règle 105: Programme de tarifs pour accompagnateurs

WestJet propose un tarif réduit pour les accompagnateurs, qui permet à un passager d'accompagner un mineur jusqu'à une destination et de revenir le chercher plus tard.

Les modalités particulières applicables au tarif pour les accompagnateurs sont les suivantes:

### A) Disponibilité

- 1) Le tarif pour les accompagnateurs n'est disponible que pour une personne par direction de voyage qui voyage avec un mineur répondant aux conditions spécifiées. Deux personnes distinctes remplissant les conditions requises peuvent être désignées comme accompagnateurs - une personne voyageant sur le vol aller et une autre personne voyageant sur le vol de retour.
- 2) Sous réserve de la disponibilité des vols et du tarif réservé aux accompagnateurs, qui sont tous deux déterminés par WestJet à sa seule discrétion, un tarif réservé aux accompagnateurs peut être réservé, pourvu que:
  - (a) Le ou les accompagnateur(s) soient âgés de 18 ans ou plus
  - (b) Les mineurs(s) accompagnés aient entre 2 et 11 ans.
  - (c) L'accompagnateur puisse voyager avec plus d'un mineur.
- 3) Ce programme n'est pas disponible pour les voyages sur des vols opérés par des partenaires (interligne ou en partage de code).

### B) Réservations

- 1) Le ou les accompagnateur(s) doivent être assignés au moment de la réservation et seront entièrement responsables du transport du ou des mineur(s).
- 2) Le tarif pour le(s) mineur(s) voyageant dans le cadre du programme tarifaire pour accompagnateur est basé sur le tarif disponible sélectionné au moment de la réservation. Aucun rabais n'est appliqué.
- 3) Le(s) accompagnateur(s) bénéficiera(ont) d'une réduction de cinquante pour cent (50 %) sur le tarif disponible choisi au moment de la réservation.
- 4) La réservation de l'accompagnateur est créée sous un code de réservation distinct de celui du ou des mineur(s).
- 5) Les réservations de billets pour les accompagnateurs peuvent uniquement être effectuées et modifiées par l'intermédiaire du centre d'appels de WestJet au 1-888-937-8538.

### C) Vols

- 1) Chaque vol d'accompagnateur doit avoir lieu le jour même ou dans les 24 heures suivant les vols associés du/des mineur(s). Si le prochain vol disponible ne se situe pas dans ce délai de 24 heures, le tarif pour accompagnateur ne sera pas disponible.
- 2) Une fois que la partie aller du (des) vol(s) a été prise, toute annulation de vols supplémentaires sur la réservation de l'accompagnateur entraînera la perte totale du solde du tarif, des taxes, des frais, des charges et des suppléments associés. Aucune indemnité ne sera versée sous quelque forme que ce soit.



## Règle 110: Équipements de sport, de chasse et de pêche

- A) WestJet applique les exemptions suivantes à la perception des frais de surdimensionnement et/ou de surcharge pour l'équipement sportif enregistré. Toutes les autres conditions du présent tarif et la règle 55 – Bagages s'appliquent. Dans tous les cas, le bagage enregistré doit contenir l'équipement sportif indiqué pour bénéficier de l'exonération de la franchise.

Type d'équipement sportif	Surdimensionné enregistré Application de la taxe sur les bagages	Poids excédentaire enregistré Application de la taxe sur les bagages
Matériel de pêche	Exempté	Non exempté
Clubs de golf	Exempté	Non exempté
Skis ou snowboard	Exempté	Non exempté
Équipement de hockey	Exempté	Exempté
Équipement de football	Exempté	Exempté
Équipement de ringuette	Exempté	Exempté
Équipement de crosse	Exempté	Exempté

- B) WestJet traitera chacun des articles suivants comme un bagage enregistré:

- 1) Un ensemble d'équipement de hockey dans un sac d'équipement: casque, un ensemble de jambières / équipement de protection du joueur, rondelle, une paire de patins à glace, bâton(s) de hockey (plusieurs bâtons doivent être collés ensemble s'ils ne peuvent pas entrer dans le sac)
- 2) Un ensemble d'équipement de ringuette dans un sac d'équipement: casque, un ensemble de jambières / équipement de protection du joueur, rondelle, une paire de patins à glace, bâtonnet(s) de ringuette (plusieurs bâtonnets de ringuette doivent être collés ensemble s'ils ne sont pas dans le sac)
- 3) Un ensemble d'équipement de crosse dans un sac d'équipement: casque, un ensemble de jambières / équipement de protection du joueur, ballon, bâton(s) de crosse (plusieurs bâtonnets de ringuette doivent être collés ensemble s'ils ne sont pas dans le sac)
- 4) Un ensemble de football dans un sac d'équipement: une paire de crampons, un ballon de football, un casque de football, des genouillères et des épaulières
- 5) Un ensemble de baseball dans un sac d'équipement: Casque, gant, batte, balle
- 6) Un sac de golf contenant des bâtons de golf et une paire de chaussures de golf
- 7) Un ensemble de bowling: Sac de bowling, boule de bowling (une boule de 10 quilles ou deux boules de 5 quilles), une paire de chaussures de bowling
- 8) Un jeu de curling dans un sac d'équipement: Un balai, un uniforme, des gants, une paire de chaussures. Les pierres sont exclues.

- 9) Un vélo
  - 10) Une planche à roulettes, longboard ou une trottinette non motorisée et un casque (les longboards doivent être vérifiées)
  - 11) Une paire de skis, une paire de bâtons et une paire de bottes de ski dans un même sac. Plusieurs ensembles de skis peuvent être considérés comme un seul, à condition qu'ils soient rangés dans le même sac à skis.
  - 12) Une planche à neige, un casque et des bottes de planche à neige. Plusieurs planches à neige sont permises comme un seul ensemble, à condition qu'elles soient entreposées dans le même sac de planche à neige.
  - 13) Un surf, une planche à pagaie, un cerf-volant, une planche à roulettes et une rame
  - 14) Une planche de wind/kite Surfing et une voile ou un cerf-volant correspondant
  - 15) Un ensemble de plongée sous-marine: lampe de plongée, une paire de nageoires, masque, régulateur, tuba, fusil harpon, harnais de réservoir, réservoir (les réservoirs de plongée sous-marine doivent être vides)
  - 16) Un conteneur pour cannes à pêche (pouvant contenir plusieurs cannes) et une boîte à pêche
  - 17) Un kayak et une pagaie / aviron
  - 18) Un set de tir à l'arc: arc ou arbalète dans un conteneur, conteneur contenant un carquois de flèches et un kit d'entretien
  - 19) Un ensemble de balles de peinture: pistolet ou marqueur de balles de peinture, masque, balles de peinture, trémie, réservoir d'air
  - 20) Un sac de type duffle
  - 21) Un sac à dos/ One rucksack/knapsack/backpack
  - 22) Un sac de couchage ou un rouleau de lit
  - 23) Un carton de fruits (comme les ananas, les oranges)
- C) Bois et cornes: Un invité peut transporter des bois ou des cornes sur un vol exploité par WestJet si les exigences en matière d'emballage sont respectées. Les conditions suivantes s'appliquent:**
- 1) Les bois et les cornes doivent être rembourrés et emballés dans une boîte étanche et rigide (c'est-à-dire un conteneur en carton ondulé, rigide ou à coque dure).
  - 2) Un « râtelier » (combinaison de bois, de cornes et de crâne) doit être totalement exempt de viande crue, de sang ou d'odeur.
  - 3) Le conteneur pour les bois ou les cornes est considéré comme faisant partie des bagages enregistrés de l'invité. Des frais s'appliquent à l'égard des bagages enregistrés excédentaires, des bagages surdimensionnés et des bagages en excès de poids conformément à la règle 55 – Bagages et au présent tarif.

## Règle 115: Races restreintes de chiens et de chats

WestJet n'accepte pas de transporter les races de chiens et de chats suivantes en tant que bagages enregistrés:

Races brachycéphales à accès restreint Tout mélange de ces races est considéré comme une race brachycéphale			Races fortes à autorisation restreinte Tout mélange de ces races est considéré comme une race forte
Chats	Chiens		Chiens
British à poil court	Affenpinscher	Dogue de Bordeaux	Bouledogue américain
Birman	Brasileiro	Épagneul nain anglais	American Staffordshire Terrier
Exotique à poil court	Griffon bruxellois	Épagneul japonais	Berger d'Anatolie
Himalaya	Terrier de Boston	Lhasa Apso	Bandog
Persan	Boxer	Mâtin néopolitain	Cane Corso
Selkirk Rex	Bouledogues (toutes races)	Pékinois	Berger du Caucase
Pli écossais	Bulldog	Carlin	Dobermann
	Cane Corso	Shar-pei	Dogue argentin
	Cavalier King Charles Spaniel	Shih Tzu	Fila Brasileiro
	Chihuahua (tête de pomme)	Staffordshire Bull Terrier	Mastiff (toutes races)
	Chow Chow	Épagneul tibétain	Pitbull (toutes races)
			Dogue des Canaries
			Rottweiler
			Staffordshire Bull Terrier
			Chien loup (hybride)

## Règle 120: Programme pour mineurs non accompagnés

WestJet propose un service d'accompagnement pour les mineurs non accompagnés, ci-après « Service MNA ». Les exigences d'âge pour le Service MNA sont présentées à la Règle 45: Mineurs.

WestJet se réserve le droit de limiter le nombre de Mineurs non accompagnés par vol à sa seule discrétion.

Les conditions additionnelles suivantes s'appliquent pour l'utilisation du Service MNA.

### A) Acceptation:

- 1) Il est recommandé d'effectuer les réservations au moins 24 heures avant le départ. WestJet fournira les efforts raisonnables pour accommoder les requêtes avec un plus court délai.
- 2) Le Service MNA n'est pas disponible pour les Mineurs qui requièrent une assistance pour prendre de la médication nécessaire, qui ont une allergie qui requiert de traîner un auto-injecteur d'épinéphrine, qui requièrent un code de service spécial (SSR) de DEAF et/ou BLND, ou qui ont un handicap qui peut affecter leur sûreté et de sécurité s'ils ne voyagent pas avec un gardien.
- 3) Le Service MNA n'est pas disponible pour les mineurs dans le cas où ils ont précédemment causé un incident à bord nécessitant l'intervention d'un membre d'équipage ou ayant entraîné un déroutement.

### B) Réservations:

- 1) Les Réservations confirmées doivent être réservées pour le Mineurs non-accompagnés.
- 2) Les réservations sont uniquement disponibles pour les vols sans escale entièrement à l'intérieur du Canada.

### C) Exigences du gardien:

- 1) Le mineur doit être amené à l'aéroport de départ par un tuteur légal qui demeure avec le mineur jusqu'à ce que WestJet en assurer la supervision.
- 2) Le tuteur et le mineur non accompagné doivent tous deux avoir une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement.
- 3) Le tuteur remplira tous les documents requis, y compris de fournir à WestJet des preuves satisfaisantes que le mineur sera accueilli à l'aéroport d'arrivée par un autre tuteur.
- 4) Le tuteur qui recevra le Mineur non accompagné à l'aéroport d'arrivée doit posséder une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement, permettant au personnel de WestJet d'identifier cette personne comme la personne appropriée désignée pour rencontrer le Mineur.
- 5) Le gardien devra rester à l'aéroport de départ au moins 15 minutes après le départ de l'avion.

**D) Interruption de vol et urgence:**

- 1) En cas de perturbation de vol, le mineur sera supervisé par WestJet jusqu'à ce qu'un tuteur le rencontre à destination. Si un tuteur identifié sur la documentation associée le demande, WestJet ramènera le mineur au point d'origine en cas de perturbation de vol.
- 2) En cas d'urgence, le tuteur doit fournir le nom et le numéro de téléphone d'une personne qui peut être contactée et qui sera disponible pendant la période où le mineur sera sous la garde de WestJet.

**E) Responsabilité limitée du transporteur:**

- 1) Une fois que le mineur est sous la garde de WestJet, il sera supervisé par WestJet jusqu'à ce qu'il soit accueilli par un tuteur qui pourra confirmer au personnel de WestJet, par une identification photo, qu'il fait partie des personnes désignées sur les documents associés comme tuteurs désignés pour la réception du mineur.
- 2) À l'exception du service spécifiquement fourni à un mineur non accompagné dans le présent tarif, WestJet n'assumera aucune responsabilité financière ou de tutelle pour le mineur non accompagné, en dehors de celles applicables à un passager adulte.