



CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AU TRANSPORT DE PASSAGERS.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Au sens de ces présentes Conditions Tarifaires, les termes suivants sont employés avec la signification indiquée ci-dessous :

Adulte : Désigne un individu de plus de 18 ans au moment de la date de début du voyage ;

Bagage : Désigne toute marchandise nécessaire ou appropriée pour l'habillement, l'utilisation, le confort ou la commodité du Passager au cours de son voyage. Sauf disposition contraire, ce terme désigne à la fois les Bagages Enregistrés et Non Enregistrés.

Bagages Enregistrés : Désigne les Bagages mis à la disposition du Transporteur afin d'être transportés à bord de l'avion dans une zone conçue spécialement à cet effet et pour lesquels le transporteur émet une étiquette d'identification du bagage ;

Bagages Non Enregistrés : Désigne les Bagages (Bagage à main) accompagnant le Passager à bord de la cabine de l'avion en accord avec les réglementations internationales et respectant les limites de taille et de poids décidées par le transporteur.

Billet : Désigne le document papier ou électronique émis par ou au nom du transporteur et qui sert de preuve de paiement du tarif aérien et qui constitue pour le Passager une preuve de son acquisition des services ;

Carte d'embarquement : Désigne un document papier ou électronique délivré au Passager par le Transporteur et qui atteste que le Passager s'est enregistré pour son vol et permet au Passager d'embarquer dans l'avion prévu par le service de transport choisi ;

Centre d'appel :	Désigne le centre d'appel du Transporteur où sont assurées l'aide et l'assistance au Passager ;
Code de Confirmation :	Désigne un code alphanumérique, affecté par le transporteur au moment de la réservation des services de transport aérien par le Passager, qui définit les détails spécifiques du service (vol/ date/ heures, etc.) ;
Convention :	Désigne la convention pour l'unification de certaines règles en rapport avec le transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929, ou cette même convention modifiée par le protocole de la Haye le 28 mai 1999, l'une et l'autre étant applicables au transport ci-dessous ;
Force Majeure:	Désigne toute circonstance imprévisible dépassant le contrôle du Transporteur, dont les conséquences n'auraient pu être évitées, y compris, mais sans s'y limiter, les conditions météorologiques et géologiques, les actes de Dieu, les grèves, les manifestations, les troubles publics, les embargos, les guerres, les conflits, les perturbations, les situations internationales instables, la pénurie d'essence ou d'infrastructures, ou les conflits de travail, qu'il s'agisse d'une menace actuelle ou signalée;
Irrégularités d'horaires :	Désigne : a) des retards au niveau de l'heure programmée de départ ou d'arrivée du vol du Transporteur, occasionnant au Passager de rater sa (ou ses) correspondance(s), ou tout autre retard ou interruption dans l'opération programmée du vol du Transporteur, ou ; b) une annulation de vol, ou l'omission d'un arrêt prévu, ou ; c) un changement d'avion ou de catégorie de services, ou ; d) des changements d'horaires qui requièrent de rediriger un Passager à l'heure de départ de son vol d'origine ;
Itinéraire :	Désigne le (ou les) document(s) de voyage émis par le transporteur ou par ses agents à un Passager voyageant avec un Billet. L'Itinéraire contient le nom du Passager, les informations du vol, le Code de Confirmation et les instructions correspondant au voyage. Ce document doit être conservé par le Passager durant toute la durée du voyage ;
Mineur :	Désigne un individu âgé entre 2 ans et 18 ans moins un jour à la date du début du voyage ;
Nourrisson :	Désigne un individu âgé de 7 jours à 2 ans moins un jour à la date de début du voyage ;

- Passager :** Désigne tout individu, à l'exception des membres de l'équipage, transporté ou devant être transporté dans un avion, avec le consentement du transporteur conformément à ces Conditions Tarifaires.
- Personne à mobilité réduite :** Désigne toute personne qui, en raison d'une déficience locomotrice, sensorielle, intellectuelle ou autre, ou d'une santé mentale déficiente, requiert des services ou une assistance plus spécifiques que ceux normalement proposés par le transporteur, afin de répondre aux besoins liés à sa déficience ;
- Point de vente :** Désigne le centre de vente du Transporteur depuis lequel l'aide et l'assistance sont assurées aux Passagers. Il peut être localisé sur le site Internet du transporteur : <http://www.interjet.com/oficinasdeventa.aspx>;
- Porte-monnaie électronique :** Désigne un crédit monétaire, sous format électronique ou papier, remis par le Transporteur que le Passager pourra utiliser lors de futurs achats de services de voyage auprès du Transporteur.
- Remboursements involontaires:** Désigne le remboursement d'un Billet non utilisé ou d'une partie de celui-ci ou d'un ordre de paiement divers non utilisé ayant lieu suite à l'annulation d'un vol de la part du transporteur, à son incapacité de mener à bien une opération de vol prévue, à son incapacité de s'arrêter à la destination du Passager ou dans un lieu où il a payé pour faire escale, ou causant au Passager de rater une correspondance, à son incapacité de mettre à disposition une place déjà confirmée, à son changement d'équipement ou de catégorie de services, ou lorsque, pour des raisons de sécurité ou des exigences légales, ou à cause de la condition ou du comportement du Passager, le transport lui est refusé.
- Tarif :** Désigne le prix que doit payer le Passager au Transporteur pour le voyage aérien entre le lieu d'origine et le lieu de destination ;
- Transporteur :** Désigne ABC Aerolíneas, S.A. de C.V (d//b/a INTERJET) ;
- Vol International :** Désigne le transport aérien entre les Etats Unis Mexicains et un lieu sur le territoire d'un autre pays ;

ARTICLE 2 : APPLICATION DES CONDITIONS TARIFAIRES

2.1 Généralités

- 2.1.1 L'objet de ces Conditions Tarifaires est d'établir les termes et conditions sous lesquelles le Transporteur transportera les Passagers et les Bagages les accompagnant à bord de l'avion appartenant au Transporteur, en l'échange du paiement du tarif correspondant.
- 2.1.2 Ces Conditions Tarifaires exposent les droits et responsabilités assumés et acceptés par le Passager lors de la réservation de ce service.
- 2.1.3 Ces Conditions Tarifaires sont applicables pour le transport des Passagers et de leurs Bagages par le Transporteur.
- 2.1.4 Le transport aérien sera soumis aux conditions, tarifs et frais publiés ou référencés dans ces Conditions Tarifaires et prendra effet à la date à laquelle le Billet est émis sauf stipulation contraire par la loi.
- 2.1.5 Le contenu de ces Conditions Tarifaires constitue le contrat entre le Transporteur et le Passager. En cas de conflit entre ces Conditions Tarifaires et tout autre document émis ou publié par le Transporteur, ces Conditions Tarifaires prévaudront.
- 2.1.6 Le Transporteur s'efforce au mieux de transporter les Passagers et les Bagages selon une répartition raisonnable. Les horaires indiqués sur les écrans ou ailleurs ne sont pas garantis et ne font pas partie de ces Conditions Tarifaires. Le Transporteur peut, sans préavis, substituer des transports ou avions différents et peut modifier ou omettre des lieux d'escale indiqués sur le Billet en cas de nécessité. Les horaires sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Le Transporteur n'assume aucune responsabilité en cas de correspondances.
- 2.1.7 Le Passager devra se conformer aux exigences gouvernementales concernant le voyage, présenter les documents de sortie, d'entrée et autre, et arriver à l'aéroport à l'heure prévue par le Transporteur, ou si aucun horaire n'est fixé, suffisamment tôt pour accomplir les procédures de départ.
- 2.1.8 Le voyage international sera soumis aux conditions et limitations portant sur la responsabilité établie par la Convention, ainsi qu'à toutes les autres dispositions de la Convention. Toute disposition de ces Conditions Tarifaires qui serait incohérente avec une disposition de la Convention sera, à cet égard, mais seulement à cet égard, inapplicable au voyage international.
- 2.1.9 Aucun agent, employé ou représentant du Transporteur n'a le pouvoir de changer, modifier ou renoncer aux dispositions de ces Conditions Tarifaires.

2.2 Transport gratuit

Concernant le transport gratuit, le Transporteur se réserve le droit d'exclure l'application de l'ensemble ou d'une partie des Conditions Tarifaires, à l'exception des dispositions de la Convention

ARTICLE 3 : VIE PRIVEE ET UTILISATION DES DONNEES PERSONNELLES

3.1 Objet du recueil et de la sauvegarde des informations

Toute information de Passager recueillie par le Transporteur devra uniquement être utilisée aux fins suivantes :

- Pour assurer les services et produits demandés ;
- Pour informer les Passagers de nouveaux ou d'éventuels changements dans les produits ou les services en lien avec les services choisis ;
- Pour remplir les obligations du Transporteur convenues envers les Passagers, les autorités et/ou les clients ;
- Pour évaluer la qualité de service du Transporteur ; et
- Pour interviewer et/ou mener des enquêtes par téléphone ou par e-mail dans le but d'obtenir des informations sur les habitudes de consommation.

En outre, tout Passager qui contracte les services de transport du Transporteur sur des vols internationaux doit fournir le nom et le numéro de téléphone d'un contact d'urgence. Les informations recueillies resteront dans le système du Transporteur pendant la durée du vol, après quoi elles seront supprimées par le Transporteur.

3.2 Consentement

Le Passager donne son accord et accepte qu'au moment d'entrer ses informations et d'utiliser le site Internet du Transporteur et/ou de contracter ses services, il consent à la collecte et à l'utilisation des informations recueillies en conformité avec les lois applicables et uniquement aux fins indiquées en 3.1 ci-dessus.

Le Passager autorise le Transporteur à transmettre ses informations aux autorités aériennes responsables de la sécurité dans le pays d'origine ou de destination sur demande.

3.3 Retrait de consentement

Un Passager peut, à tout moment, retirer son consentement pour l'utilisation de ses informations personnelles en envoyant un courriel à : titular.arco@interjet.com.mx, en espagnol. Ce courriel doit comprendre le nom complet du Passager, son numéro de club

Interjet (si applicable), son numéro de téléphone et son adresse physique ou électronique. Le courriel doit également comprendre une version digitale (scannée) de l'identification officielle du Passager. Pour toute autre question ou précision, les Passagers peuvent appeler au 01 -722-276-5400 ext. 408.

Toutes les requêtes seront adressées dans un délai de vingt (20) jours ouvrables. La réponse sera envoyée par courriel à l'adresse e-mail depuis laquelle la demande originale a été reçue.

3.4 Protection des informations

Toute information de Passager recueillie par le Transporteur sera protégée par le Transporteur à l'aide de sauvegardes de sécurité appropriées à la sensibilité des informations utilisées uniquement aux fins indiquées au paragraphe 3.1 ci-dessus.

ARTICLE 4 : APPLICATION DES TARIFS ET DES FRAIS

4.1 Généralités

Les tarifs applicables sont ceux publiés par ou au nom du transporteur.

Les tarifs et les frais seront uniquement appliqués au transport aérien entre les lieux indiqués sur le Billet. Les services de correspondance au sol, sauf indication contraire stipulée dans ces Conditions Tarifaires, seront planifiés par le Passager à sa charge et ne sont pas soumis aux termes de ces Conditions Tarifaires.

Le Passager sera obligé de payer le tarif pour le service contracté et de se conformer aux termes et conditions de ces Conditions Tarifaires.

4.2 Tarifs en vigueur

Soumis aux exigences gouvernementales et à ces Conditions Tarifaires :

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

Aucune augmentation de prix ou de frais ne sera perçue, aucune condition plus restrictive de transport (y compris celles concernant les Bagages) ne sera appliquée dans le cas d'une augmentation des prix et frais ou si des conditions restrictives sont imposées entre la date de l'émission du Billet et la date de voyage, sous réserve que :

- (i) Le Billet soit émis avec une Réservation confirmée aux prix et frais applicables à la date d'émission du Billet pour la date de début du voyage ; et

- (ii) Les Réservations confirmées et accompagnées de Billets ne sont pas modifiées à la demande du Passager. Si le Passager demande un changement sur une Réservation dont le Billet a été émis, alors le Passager sera dans l'obligation de payer la différence de prix ou sera soumis à des conditions plus restrictives imposées en conséquence de la modification.

Si, après l'émission d'un Billet, une réduction de prix et de frais applicable au transport couvert par le Billet devient effective, aucun remboursement du prix total ou en partie ne sera permis sauf indication contraire spécifiée dans la règle applicable des tarifs concernant ce prix.

4.3 Taxes et Frais

Toute taxe, tout droit de douane ou tout frais imposé par le gouvernement fédéral, étatique ou local, par d'autres autorités, ou par l'opérateur d'un aéroport, concernant un Passager ou l'utilisation par le Passager de tout service ou installation sera ajouté aux tarifs publiés et les frais seront à payer par le Passager en totalité en même temps que le prix.

4.4 Modifications

Les Passagers peuvent effectuer des modifications sur leur Billet (comme l'itinéraire, le nom, l'heure et/ou la date du vol), soumis à :

- (i) La disponibilité des places sur le nouveau vol proposé et
- (ii) Selon le type de prix acheté et le paiement des frais applicables, sinon voir Article 7.2).

4.5 Monnaie des prix

Tous les prix et frais sont établis en monnaie Canadienne pour les voyages au départ du Canada et en pesos mexicain pour les voyages au départ du Mexique.

Tous les prix et frais pour les départ en dehors du Canada et du Mexique sont établis en dollars américains, sauf si l'Association du Transport Aérien International (IATA) prévoit des conditions pour l'établissement des prix dans une autre monnaie.

ARTICLE 5 : TAXES

5.1 Généralités

Les taxes apparaîtront séparément sur le Billet.

Les conditions sous lesquelles les taxes sont imposées, perçues ou remboursées sont établies par les autorités fiscales (locales ou étrangères) et doivent être respectées dans tous les cas. Ainsi, le transporteur pourra soit récupérer des sommes nouvelles ou plus

élevées soit rembourser la totalité ou une partie de la taxe payée selon les conditions imposées par l'autorité fiscale.

ARTICLE 6 : METHODES DE PAIEMENT

6.1 Généralité

Ce qui suit est une liste d'options de paiement acceptées par le Transporteur pour le paiement des Billets et services qu'il propose :

1. Paiement en espèces dans les monnaies acceptées par le Transporteur ;
2. Carte de crédit ;
3. Carte de débit bancaire, lorsque les équipements le permettent ; et
4. Points/Miles de voyage échangeables du Club Interjet.

ARTICLE 7 : CATEGORIES DE SERVICES

7.1 Catégories de service

Le service est assuré auprès de tous les voyageurs dans toute la cabine de classe économique.

Tous les Passagers, indépendamment du type de tarif acheté, recevront un service de collation et de boissons (dont bière et alcool) (quand le temps de vol le permet).

7.2 Selon la catégorie de tarif choisie, le Passager pourra disposer des bénéfices supplémentaires suivants :

(A) Priority

Les Passagers voyageant au tarif Priority bénéficieront des services suivants :

1. Attribution des sièges privilégiés dans les deux premières rangées de l'avion.
2. Accès séparé au bureau d'enregistrement lorsque l'espace et le personnel de l'aéroport le permettent ;
3. Deux (2) Bagages Enregistrés gratuits (voir Article 10.2) ;
4. Flexibilité de modifier le nom et l'itinéraire (selon disponibilité) sur le Billet jusqu'à 4 heures avant le départ, sans frais ; et
5. Billet entièrement remboursable (en accord avec l'Article 21.3, Remboursements)

(B) Optima

Les Passagers voyageant avec le tarif Optima bénéficieront des services suivants :

1. Attribution des sièges privilégiés entre les rangées deux (2) et quatorze (14) de l'avion ;

2. Priorité dans la sélection des sièges (dont les rangées des sorties de secours), selon la disponibilité et le paiement des tarifs applicables (voir Article 9.2)
3. Un (1) Bagage Enregistré gratuit (voir Article 10.2) ; et
4. Flexibilité de modifier le nom et l'itinéraire (selon disponibilité) sur le Billet soumis au paiement des tarifs applicables. :
 - (i) Modification d'itinéraire (entre 4 et 24 heures avant l'heure de départ du vol) : 48\$CAD
 - (ii) Modification d'itinéraire (au moins 24 heures avant l'heure de départ du vol) : 48\$CAD
 - (iii) Modification du nom du Passager : 48\$CAD

(C) Light

Les Passagers voyageant avec le tarif light bénéficieront des services suivants :

1. Sélection des sièges à l'avance (y compris les rangs de sorties de secours), soumis à la disponibilité et au paiement des tarifs applicables (voir Article 9.2) ; et
2. Flexibilité de modifier l'itinéraire selon disponibilité et conformément au paiement des tarifs applicables
 - (i) Modification d'itinéraire (entre 4 et 24 heures avant l'heure de départ du vol) : 79\$CAD ;
 - (ii) Modification d'itinéraire (au moins 24 heures avant le départ du vol) : 115\$CAD
 - (iii) Modification du nom du Passager : 67\$CAD

ARTICLE 8 : LIMITES DE CAPACITE

8.1 Généralités

La réservation d'une place sur un vol donné est uniquement valide si :

- (i) La disponibilité et l'attribution de cette place sont confirmées par le Transporteur ;
- (ii) Le Passager a payé le tarif correspondant et un Billet a été émis pour cette place ;
- (iii) Un code de Confirmation a été émis pour cette place.

Quel que soit le vol, le transporteur peut limiter le nombre de Passagers transportés indépendamment du tarif payé. Tous les tarifs ne seront pas nécessairement disponibles sur tous les vols. Le nombre de places que le Transporteur mettra à disposition sur un vol donné sera déterminé selon le propre jugement du Transporteur, tout comme le nombre total de Passagers pour chaque vol.

ARTICLE 9 : RESERVATIONS

9.1 Généralités

Un Passager peut effectuer une réservation que le transporteur pourra garantir pendant vingt-quatre (24) heures, conformément au paiement du tarif en vigueur de 11\$CAD (les « Frais de Réservations »). Ces frais de réservations sont payables si (et seulement si) la réservation est confirmée par le Passager, ils seront ajoutés au tarif en vigueur.

Une fois la Réservation confirmée par le Passager grâce au paiement du tarif en vigueur, un Code de Confirmation et un Billet seront remis au Passager par le Transporteur ou l'agent du Transporteur indiquant que le Passager dispose d'une Réservation confirmée pour le ou les vol(s) sélectionné(s). Le Billet sera soumis à ce que le Passager se conforme aux limites de temps d'enregistrement indiquées dans l'Article 9.4 ci-dessous et sera uniquement applicable entre les lieux qui apparaissent sur le Billet et sur les coupons de vol présentés.

9.2 Attribution des sièges

Le Transporteur ne garantit le placement d'aucune place particulière dans l'avion.

Le choix du siège sera indiqué sur la Carte d'Embarquement du Passager et dépendra du type de tarif acheté. Le Transporteur, pour des raisons de fonctionnement et/ou de sécurité, ou pour satisfaire les besoins spécifiques des Passagers à mobilité réduite, pourra modifier la distribution des sièges à l'embarquement dans l'avion. Dans ce cas, le Transporteur s'assurera que la modification de distribution de sièges s'effectuera dans la même catégorie de tarifs, dans le cas contraire, le Passager pourra réclamer une compensation équivalant à la différence de prix entre le tarif payé et le tarif correspondant au nouveau siège attribué.

La sélection prioritaire des sièges est disponible selon le tarif acheté comme indiqué ci-dessous :

- (i) Tarif Light : La sélection des sièges pourra être prioritaire pour un montant de 13\$CAD à l'exception des sièges des rangées de sortie pour lesquels le tarif en vigueur sera de 39 \$CAD ;
- (ii) Tarif Optima : La sélection des sièges pourra être prioritaire sans aucun frais à l'exception des sièges de rangées de sortie pour lesquels le tarif en vigueur sera de 13\$CAD ; et
- (i) Tarif Priority : La sélection des sièges (limitée aux rangs 1 et 2 de l'avion) pourra être prioritaire sans aucun frais.

9.3 Annulation d'une Réservation accompagnée d'un Billet

Le Transporteur pourra annuler la Réservation de tout Passager pour lequel un Code de Confirmation et un Billet ont été émis :

1. Pour se conformer à toute réglementation gouvernementale ; ou
2. Pour se conformer avec toute demande gouvernementale pour un transport d'urgence ; ou
3. En cas de force majeure ; ou
4. Lorsque le Passager n'a pas répondu aux exigences des formalités d'enregistrement indiquées dans l'Article 9.4 ci-dessous ; ou
5. Lorsque l'achat a été effectué par un moyen de paiement frauduleux.

9.4 Enregistrement

Les Passagers doivent arriver à l'aéroport avec assez de temps pour procéder à l'enregistrement, aux formalités gouvernementales, aux contrôles de sécurité et au processus de départ.

Les Passagers doivent s'enregistrer trois (3) heures à l'avance pour les Vols Internationaux.

Les Vols ne seront pas retardés pour les Passagers n'ayant pas rempli l'une de ces conditions de pré-embarquement. Le Transporteur ne pourra être tenu responsable de la perte ou des dépenses dues à l'incapacité du Passager de se conformer à cette formalité.

Au moment de l'enregistrement, il pourra être demandé aux Passagers de présenter leur Code de Confirmation. Les Passagers devront présenter un document officiel d'identification (avec photo), sans lequel la Carte d'Embarquement ne sera pas émise et le Bagage du Passager ne sera pas enregistré.

Pour les Vols Internationaux, les Passagers devront être munis d'un passeport valide, ainsi que d'un visa ou d'un permis, si cela est requis par les autorités d'immigration du pays de destination.

9.5 Embarquement

Le Passager doit être prêt à embarquer devant la porte d'embarquement correspondante au moins cinquante (50) minutes avant l'heure de départ indiquée sur la Carte d'Embarquement.

Le Transporteur ne pourra être tenu responsable des pertes ou des dépenses dues à l'incapacité du Passager de se conformer à cette formalité.

Les Passagers doivent présenter leur Carte d'Embarquement et leur document officiel d'identification au personnel du Transporteur afin d'être autorisé à embarquer dans l'avion. Dans le cas contraire, le Transporteur pourra lui refuser l'accès à l'avion.

ARTICLE 10 ACCEPTATION DES BAGAGES

10.1 Généralités

Le Transporteur acceptera de transporter en tant que Bagages toute marchandise nécessaire à l'habillement, à l'utilisation et au confort ou à la commodité du Passager pour son voyage, conformément à ce qui suit :

10.2 Bagages Enregistrés

Le Passager sera autorisé à transporter, sans aucun frais, des Bagages Enregistrés selon le tarif du Billet acheté comme indiqué ci-dessous :

Tarif	1^{er} Bagage	2^e Bagage	3^e Bagage
Light	CAD\$34	CAD\$34	CAD\$34
Optima	Gratuit	CAD\$34	CAD\$34
Priority	Gratuit	Gratuit	CAD\$34

Avec un poids maximum de 25 kg pour chaque Bagage.

Le poids maximum de chaque Bagage Enregistré ne doit pas excéder 30kg et ses dimensions ne doivent pas excéder 2,73 mètres cubes (calculé à partir de la somme des mesures de longueur, largeur et hauteur). Des frais d'excédent de bagages seront appliqués pour les Bagages dépassant le poids et les dimensions maximums (en accord avec l'Article 10.3.2 ci-dessous).

Tout équipement sportif ne respectant pas les limites de poids et de dimension sera considéré comme un Bagage Enregistré ne répondant pas à la franchise permise, comme indiqué ci-dessus. Si le Passager n'a pas ou a déjà utilisé son Bagage gratuit, des frais d'excédent de bagage seront appliqués, en accord avec l'Article 10.3.1 ci-dessous. Des frais pour bagages surdimensionnés seront également appliqués pour les équipements sportifs de plus de 25kg (en accord avec l'Article 10.3.2 ci-dessous).

Une fois le Transporteur en possession du Bagage Enregistré du Passager, il éditera une étiquette d'identification du bagage pour chaque Bagage Enregistré. Cette étiquette d'identification du bagage sera constituée de deux parties, l'une d'elles sera remise au Passager alors que l'autre sera attachée au Bagage Enregistré. La partie remise au Passager doit être conservée et présentée, sur demande, au Transporteur ou au personnel de l'aéroport de destination pour réclamer le Bagage Enregistré auprès du service de réclamation des bagages.

Les Bagages Enregistrés seront transportés dans le même avion que le Passager à moins que le Bagage soit retardé pour des raisons de fonctionnement ou de sécurité et nécessite d'être transporté sur un autre vol. Dans ce cas, le Transporteur prendra les mesures nécessaires pour informer le Passager du retard et du statut de son (ou ses) Bagage(s) Enregistré(s).

Tout Bagage Enregistré peut être soumis à inspection avant le transport ou la livraison. Lorsqu'au terme de cette inspection, le Transporteur constate que le Passager transporte des objets interdits ou illégaux, il en informera les autorités compétentes pour intervenir et le Bagage Enregistré ne sera pas transporté.

La disposition mentionnée ci-dessus ne s'applique ni aux fauteuils roulants ni aux autres équipements d'assistance aux personnes à mobilité réduite.

10.3. Excédent de Bagages et Bagages Surdimensionnés

10.3.1 Excédent de Bagages

L'excédent de Bagage de la franchise gratuite de Bagages sera accepté par le Transporteur sur paiement d'un montant en vigueur de 34\$CAD pour chaque Bagage excédentaire.

Les frais pour le Bagage excédentaire sont payables par le Passager avant le départ au comptoir d'Enregistrement.

En aucune circonstance les Bagages de plus de 30kg ou de plus de 2,73 mètres cubes (calculé comme la somme des dimensions de longueur, largeur et hauteur) ne sera accepté comme Bagage Enregistré pour le transport par le Transporteur. Le Transporteur ne pourra être tenu responsable envers le Passager de toute perte ou dépense dues à l'incapacité du Passager de se conformer à cette formalité.

10.3.2 Bagages Surdimensionnés

Les Bagages Enregistrés excédant les limitations de poids standard seront soumis à des frais d'excédent de bagages pour un montant de 7\$CAD pour chaque kg excédentaire entre les 25kg autorisés et un poids maximum de 30kg.

Les fauteuils roulants et autres équipements d'assistance pour personnes à mobilité réduite ne seront pas considérés comme des Bagages au sens des franchises de poids des Bagages et aucun frais d'excédent de Bagages ne sera appliqué pour ces équipements.

10.4 Objets interdits dans les Bagages Enregistrés

Les objets suivants sont considérés inacceptables en tant que Bagages Enregistrés et ne seront pas transportés par le Transporteur :

- a. Les objets qui sont susceptibles de mettre en danger l'avion, les personnes ou les biens qui se trouvent à bord de l'avion. Ces objets inacceptables sont spécifiés dans les Instructions Techniques pour la Sécurité du transport Aérien des Marchandises Dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (ICAO) et dans les Règlements de Transport des Marchandises Dangereuses de l'Association Internationale du transport Aérien (IATA). Ils comprennent, sans y être limités, les éléments suivants :
1. Les liquides ou gaz inflammables (essence, peinture, gaz, poudres).
 2. Les armes à feu et explosifs (munitions, matériel pyrotechnique, fusées de signalisation, pistolets paralysants).
 3. Les produits industriels ou domestiques (javel, aérosols, mercure ou solvants).
 4. Les allumettes ou les briquets.
 5. Les produits corrosifs (acides, batteries à liquide, etc...).
 6. Les produits irritants.
 7. Les matériaux magnétisés.
 8. Les matériaux oxydants (comme le peroxyde).
 9. Les matériaux radioactifs.
 10. Les substances chimiques.
 11. Les porte-documents ou étuis avec des installations de mécanismes d'alarmes.
 12. Les poisons.
 13. L'oxygène.
 14. Les extincteurs et autres cylindres de gaz comprimé.
 15. Les piles au lithium-ion, dont celles installées sur les patins électriques, les balanciers à puce (self-balancing wheels), les scooters électriques.
- b. Les objets interdits au transport par les lois, réglementations et ordonnances de tout pays de départ, de destination ou survolé.
- c. Les objets, qui selon l'opinion du Transporteur, sont inadaptés au transport à cause de leur poids, taille ou forme.
- d. Les armes à feu ou munitions, sauf exceptions mentionnées dans la loi en vigueur. Dans tous les cas, il est interdit de transporter plus de 5kg de munitions par passager.
- e. Les épées, couteaux et objets similaires.
- f. Les objets fragiles et périssables, l'argent, les bijoux, les métaux précieux, les documents de négociation, les titres ou autres objets de valeur, les documents commerciaux, les échantillons, les passeports et autres documents d'identification.

10.5 Objets de valeur

Le Transporteur n'accepte pas dans les Bagages Enregistrés ou confiés au soin du Transporteur, les objets de valeur comme les bijoux, les documents personnels, les passeports et autres documents d'identification, les métaux ou pierres précieuses, les œuvres d'art, l'argent en espèces, les ordinateurs, les lecteurs audio et/ou vidéo portables, ou tout autre appareil électronique, ainsi que tout autre objet similaire à ceux mentionnés ci-dessus.

10.6 Retrait et livraison des Bagages Enregistrés

Le Passager a le droit de récupérer ses Bagages sans délai et pourra retirer ses Bagages Enregistrés dès qu'ils seront disponibles dans la zone de retrait des bagages de l'aéroport de destination.

Seule la personne à laquelle a été remise l'étiquette d'identification du Bagage au moment où le Transporteur a pris possession du Bagage, est autorisée à accepter la livraison du Bagage et il peut lui être demandé de présenter sa partie de l'étiquette d'identification du Bagage à cet effet.

Si le Passager qui réclame le Bagage Enregistré est dans l'incapacité de présenter sa partie de l'étiquette d'identification du Bagage, le Transporteur exigera une preuve satisfaisante que le Bagage Enregistré appartient au Passager en question avant de remettre le Bagage au Passager.

10.7 Bagages Non Enregistrés

Les Bagages Non Enregistrés (Bagages en cabine) doivent entrer dans les limites de poids et de taille du Transporteur pour être autorisés à être emmenés à bord de l'avion et être en accord avec les règles locales et internationales.

Chaque passager est autorisé à transporter jusqu'à deux (2) Bagages Non Enregistrés en cabine, le poids des deux n'excédant pas 10 kg. La taille maximum de chaque Bagage Non Enregistré ne doit excéder 40 cm x 30 cm x 23 cm. Tout Bagage Non Enregistré doit pouvoir entrer facilement sous le siège situé devant le Passager ou dans le compartiment à bagages situé dans la cabine de l'avion. Les Bagages Non Enregistrés qui ne répondent pas aux critères ci-dessus, ne seront pas acceptés dans la cabine de l'avion.

Cette disposition ne s'applique pas aux équipements d'assistance pour les personnes à mobilité réduite.

10.8 Objets interdits dans les Bagages Non Enregistrés

Les objets suivants sont inacceptables et interdits en tant que Bagage Non Enregistré :

- (i) Les objets considérés potentiellement dangereux pour les passagers et/ou pour leurs biens, pour les membres de l'équipage ou l'avion, ceci inclut, sans s'y limiter : les ballons ou balles gonflés, les cannes à pêche, les bâtons de pluie, les lances, les fléchettes, les outils, les instruments chirurgicaux ou tranchants, le verre ;
- (i) Les objets répertoriés comme interdits dans l'Article 10.4 (a)-(e) ci-dessus (Objets interdits dans les Bagages Enregistrés) ; et
- (iii) Tout autre objet qui, de par ses caractéristiques, représente un danger pour les passagers, les membres de l'équipage ou l'avion.

10.9 Le Transporteur ne pourra être tenu responsable en cas de dommage des Bagages ou de leur contenu suite au mauvais conditionnement ou au sur-chargement des Bagages ni en cas de dommage des objets fragiles qui n'ont pas été correctement et convenablement emballés.

10.10 Droit de refus du transport de bagage

1. Le Transporteur refusera de transporter comme Bagage Enregistré tout Bagage dans lequel le Transporteur aura découvert l'un des objets inacceptables mentionnés dans les Articles 10.4 et 10.5 ci-dessus.
2. Le Transporteur, à sa seule discrétion, refusera de transporter tout Bagage en raison de sa taille, forme, poids ou nature.
3. Le Transporteur refusera de transporter les Bagages Enregistrés s'il décide que le Bagage n'a pas été correctement et sûrement emballé dans des valises ou contenants adaptés.

Cette disposition ne s'applique pas aux équipements d'assistance aux personnes à mobilité réduite.

10.11 Droit de fouille

Le Transporteur peut demander au Passager de permettre qu'une fouille soit conduite sur sa personne ou dans ses Bagages. Le Transporteur peut fouiller son Bagage en l'absence du Passager. Le but de toute fouille est d'assurer la sûreté et la sécurité de l'avion et des Passagers et de déterminer si le passager est en possession de, ou si son Bagage contient, l'un des objets interdits mentionnés ci-dessus. Si le Passager refuse d'obtempérer à la demande de fouille, le Transporteur peut refuser de transporter le Passager et/ou ses Bagages.

ARTICLE 11 : ADMISSION DES ENFANTS POUR LE VOYAGE

11.1 Nourrissons

Les Nourrissons de moins de deux (2) ans à la date du voyage ne requièrent pas de siège et peuvent voyager sur les genoux d'un Passager Adulte (de 18 ans ou plus) l'accompagnant. Dans ce cas, le Transporteur émettra, sans aucun frais, un Billet et une Carte d'Embarquement pour le Nourrisson mais sans franchise de Bagages.

Seul un (1) Nourrisson de moins de deux (2) ans peut voyager sur les genoux d'un Passager Adulte accompagnateur.

Les Nourrissons de moins de deux (2) ans au moment du départ, mais atteignant leur deuxième anniversaire au cours du vol suivant ou du vol de retour, nécessiteront un siège et devront payer le tarif en vigueur pour le vol suivant ou le vol de retour.

Un Nourrisson âgé de moins de deux (2) ans occupant un siège doit être correctement sécurisé et installé dans un dispositif de sécurité adapté pour les enfants.

11.2 Toute personne âgée de deux (2) ans ou plus doit être détenteur d'un Billet, être affecté à un siège et payer le tarif en vigueur.

Tout Mineur âgé de douze (12) ans ou plus pourra voyager seul sans supervision, à condition qu'il ou elle ait le consentement écrit pour un tel voyage de la part de son parent, de sa tutelle ou de la personne exerçant l'autorité parentale ou la tutelle du Mineur.

11.3 Documents

Le Passager accompagnateur, au moment de son enregistrement pour le vol doit présenter un document gouvernemental officiel (acte de naissance) attestant l'âge du Nourrisson et/ou de l'enfant.

Pour des raisons de sécurité, le Transporteur se réserve le droit de ne pas transporter des Nourrissons âgés de moins de sept (7) jours.

En outre, le Transporteur pourra demander la présentation des documents suivants lorsque les enfants sont accompagnés par un Adulte :

- (i) Les documents attestant de la garde légale ;
- (ii) Une lettre de consentement parental autorisant le voyage ;
- (iii) Tout autre document requis par le pays de destination.

ARTICLE 12 : TRANSPORT DE MINEURS NON ACCOMPAGNES

12.1 Généralités

Le Transporteur propose un service, le Service pour Mineur Non Accompagné (« UM Service »), pour tout Mineur ayant atteint l'âge minimum de cinq (5) ans à la date du début du voyage.

Les Mineurs n'ayant pas atteint l'âge minimum ne sont pas éligibles pour l'utilisation du Service pour Mineurs Non Accompagnés et doivent toujours être accompagnés d'un Adulte.

Un Mineur âgé de plus de douze (12) ans est autorisé à voyager seul ou avec un Adulte qui ne soit pas son parent, son tuteur ou la personne exerçant l'autorité parentale ou tutelle sur le Mineur, à condition qu'il ait en sa possession un consentement écrit pour un tel voyage de la part de son parent, de son tuteur, ou de la personne exerçant l'autorité parentale ou la tutelle sur le Mineur.

12.2 Documents

Les Mineurs voyageant depuis le Mexique vers l'étranger, seuls ou accompagnés d'un Adulte autre que la personne exerçant l'autorité parentale ou la tutelle sur eux, nécessitent les documents suivants, en plus d'un passeport ou d'un document d'identification valide :

- (i) Un document, établi devant un notaire public, dans lequel ceux qui exercent l'autorité parentale ou la tutelle autorisent leur départ du pays ; ou
- (ii) Un document émis par l'autorité compétente. Dans ce cas, le document pourra être le formulaire émis par les autorités immigratoires au Mexique, qui est disponible sur le site internet officiel et qui peut être trouvé, rempli et imprimé en utilisant le lien suivant : www.inm.gob.mx . Si le document qui contient l'autorisation est délivré à l'étranger, il doit être certifié légal ou apostillé, le cas échéant, et être accompagné par sa traduction correspondante s'il est écrit dans une autre langue que l'espagnol.

La disposition ci-dessus est obligatoire à la fois pour les Mexicains et pour les étrangers voyageant en tant que touristes, visiteurs ou pour ceux ayant le statut de résident permanent, de résident temporaire, d'étudiant résident temporaire au Mexique, et/ou pour les Mineurs ayant acquis la nationalité mexicaine. Cela ne s'applique pas aux Mineurs qui voyagent avec un de leurs parents ou avec les deux.

Si les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, le transporteur refusera l'Enregistrement et le transport des Mineurs et des personnes sous tutelle légale, sans aucune responsabilité de la part du Transporteur.

12.3 Frais

Des frais de 68\$CAD par Mineur, à l'aller et au retour, seront appliqués pour l'utilisation du Service de Mineur Non Accompagné (UM Service).

12.4 Conditions d'application pour le voyage non accompagné

1. Les formalités et l'inscription au Service pour Mineurs Non Accompagnés (UM Service) doivent être effectués avant le départ ;
2. Le Mineur doit être accompagné à l'aéroport de départ par un (ou des) parent(s), ou tuteur(s) qui restera(ont) avec le Mineur jusqu'à ce que le Transporteur commence à le prendre en charge dans le cadre du Service pour Mineur Non Accompagné (UM Service). Le(s) parent(s) ou tuteur(s) remplira(ont) les documents requis, ce qui inclut de présenter au Transporteur la preuve satisfaisante que le Mineur sera reçu par un autre parent, tuteur ou adulte responsable. Le(s) parent(s) ou tuteur(s) qui recevra(ont) le Mineur Non Accompagné à l'aéroport d'arrivée doit(vent) avoir en sa(leur) possession un document d'identification avec photo pour que le personnel du Transporteur puisse identifier cette personne comme la personne désignée à recevoir le Mineur.
3. Le parent ou tuteur devra rester dans l'aéroport de départ jusqu'au départ de l'avion.
4. En cas d'urgence, le parent ou tuteur doit présenter au Transporteur le nom et le numéro de téléphone d'une personne pouvant être contactée durant la période pendant laquelle le Mineur est placé sous la responsabilité du Transporteur.
5. Une fois que le Mineur est sous la responsabilité du Transporteur, le Mineur sera conduit à son siège attribué. A la fin du service à l'aéroport d'arrivée, le Transporteur accompagnera le Mineur tout au long du processus d'arrivée, ce qui inclut les douanes, l'immigration (dans le cas d'un Vol International), le retrait des Bagages, et ensuite jusqu'au lieu de rendez-vous où le Mineur doit être accueilli par un représentant légal qui peut confirmer à l'aide d'un document d'identification avec photo qu'il est la personne désignée pour recevoir le Mineur.
6. Les réservations doivent être confirmées pour les Mineurs non accompagnés. Le voyage en « standby » n'est pas permis.
7. Un Mineur ayant un problème de santé ou un handicap ne peut être accepté pour le voyage non accompagné. Un certificat médical peut être requis par le Service pour Mineur Non Accompagnés (UM Service) pour que le service soit proposé à un Mineur ayant un problème de santé ou un handicap.

12.5 Responsabilité limitée du Transporteur :

A l'exception du service spécialement proposé à un Mineur non accompagné dans cette section, le Transporteur n'assurera aucune responsabilité financière ou de tutelle pour le Mineur non accompagné en dehors de celles applicables pour un Passager Adulte.

ARTICLE 13 : TRANSPORT DE PERSONNES A MOBILITE REDUITE

13.1 Acceptation de transport

Le Transporteur s'efforcera au mieux de répondre aux besoins spécifiques des Passagers à mobilité réduite et ne pourra refuser de transporter un Passager uniquement à cause de son handicap. Dans les cas où le refus de transport d'un Passager à mobilité réduite est nécessaire, le Transporteur présentera au Passager une explication écrite concernant la décision de refus de transport au moment même du refus.

Le Transporteur devra procurer à tout Passager à mobilité réduite qui le sollicite une assistance pour se déplacer entre les différentes zones fonctionnelles du terminal de l'aéroport à la fois au départ et à l'arrivée de son vol.

Les Passagers déficients visuels pourront voyager avec l'assistance de chiens de service, qui doivent être équipés d'un harnais et voyageront aux pieds de leur propriétaire, ils doivent également se conformer aux dispositions de l'Article 13.7 ci-après.

Le Transporteur ne pourra refuser le transport d'un Passager en raison de son handicap ou de sa condition, sauf s'il existe une raison évidente pour déterminer la mise en danger possible de la vie ou de la sécurité du Passager, d'autres Passagers et/ou de l'opération de vol. Dans ce cas, le Passager recevra une explication écrite indiquant les raisons du refus de transport.

13.2 Acceptation de Déclaration d'autonomie

Sauf pour des conditions et des réglementations de sécurité, le Transporteur acceptera la volonté faite par ou au nom d'un Passager à mobilité réduite, d'assumer la responsabilité concernant sa mobilité et son autonomie. Une fois informé qu'il est autonome, le Transporteur ne pourra refuser le transport d'un tel Passager, sous prétexte que le Passager à mobilité réduite n'est pas accompagné par un assistant personnel ou en se basant sur l'hypothèse que le Passager pourrait nécessiter l'assistance du personnel du Transporteur pour répondre à des besoins qui dépassent la gamme de services qui est normalement proposée par le Transporteur.

13.3 Autorisation médicale

Le Transporteur n'exigera pas systématiquement une autorisation médicale pour les personnes à mobilité réduite comme condition de voyage. Le Transporteur pourra plutôt, de bonne foi et utilisant sa discrétion raisonnable, déterminer qu'une personne à mobilité réduite nécessite une autorisation médicale lorsque sa sécurité ou son bien-être (en rapport à l'assistance pour s'alimenter ou pour utiliser les toilettes), ou ceux des autres Passagers sont concernés. Lorsque le Transporteur refuse de transporter un Passager pour de telles raisons, une explication écrite sera délivrée au moment même du refus.

Lorsqu'un certificat médical est requis, le transporteur pourra évaluer l'aptitude de la personne à voyager, en se basant sur des informations et/ou documents présentés par la personne à mobilité réduite (comme, par exemple un mot de la part du médecin ou du professionnel de santé de la personne).

13.4 Notification préalable

Lorsqu'un Passager sollicite un service indiqué dans cet article au moins 48 heures avant le départ, le Transporteur pourra assurer ce service. De telles sollicitudes devraient être effectuées par le Passager au moment de la Réservation, et aussi tôt que possible avant le voyage. Lorsque le Passager sollicite un service moins de 48 heures avant le départ, le Transporteur s'efforcera raisonnablement d'assurer ce service.

13.5 Siège accessible

Le Transporteur mettra à la disposition du Passager à mobilité réduite le siège le plus accessible de l'avion. Pour des raisons de sécurité, certains sièges peuvent ne pas être disponibles. Le Passager à mobilité réduite et son accompagnateur, qui répondra à ses besoins, seront assis ensemble.

13.6 Acceptation des équipements d'assistance

En plus de la franchise habituelle de Bagages, le Transporteur acceptera, sans aucun frais, comme Bagages Enregistrés prioritaires, les équipements d'assistance à la mobilité, dont :

1. un fauteuil roulant électrique (uniquement avec batteries étanches), un scooter ou un fauteuil roulant rigide manuel ;
2. un fauteuil roulant pliable ;
3. une canne, des béquilles ou une attelle ;
4. tout appareil d'assistance permettant à la personne de communiquer ; et
5. toute prothèse ou tout appareil médical.

Lorsque l'espace le permet, le Transporteur, sans aucun frais, pourra permettre à la personne de ranger son fauteuil roulant pliable et ses petits équipements d'assistance dans la cabine des Passagers durant le vol.

L'assemblage et le démontage des équipements d'assistance à la mobilité seront proposés par le Transporteur sans aucun frais.

Les fauteuils roulants et les équipements d'assistance à la mobilité, seront les derniers éléments à être rangés dans la soute de l'avion et les premiers éléments à être retirés.

13.7 Animaux de Service

Le Transporteur pourra accepter, sans aucun frais, le transport d'un animal de service nécessaire à l'assistance d'une personne à mobilité réduite, à condition que l'animal soit correctement harnaché et qu'il soit certifié par écrit comme ayant été entraîné par une institution professionnelle pour animaux de service. Pour le confort de tous les Passagers, les employés du Transporteur détermineront, en accord avec la personne à mobilité réduite, où cette personne et son animal de service seront assis. Le Transporteur lui désignera un siège qui disposera d'un espace suffisant pour le Passager et pour l'animal de service et le Transporteur permettra à l'animal de service d'accompagner le Passager à bord de l'avion et de rester sur le sol du siège du Passager. Lorsque l'espace au sol est insuffisant dans la rangée du siège du Passager, le Transporteur permettra à l'animal de service de rester sur le sol d'où le Passager pourra toujours exercer son contrôle sur l'animal.

13.8 Services mis à disposition des Passagers à mobilité réduite

Le Transporteur s'assurera que les services des Passagers à mobilité réduite soient mis à leur disposition, lorsqu'ils sont sollicités au moins 48 heures avant le départ, et il s'efforcera raisonnablement de répondre aux sollicitudes effectuées en dehors de cette limite de temps.

Les services mis à disposition sur demande, incluent l'assistance pour :

1. l'enregistrement au comptoir d'enregistrement ;
2. l'accompagnement à la zone d'embarquement ;
3. l'embarquement et le débarquement ;
4. le rangement et la récupération des Bagages en cabine et le retrait des Bagages Enregistrés ;
5. les déplacements vers les toilettes de l'avion ;
6. l'accompagnement dans les zones publiques générales ;
7. le transfert du Passager entre sa propre assistance à la mobilité (fauteuil roulant) et l'assistance à la mobilité (fauteuil roulant) fourni par le Transporteur ;
8. le transfert du Passager entre son assistance à la mobilité (fauteuil roulant) et son siège dans l'avion.

13.9 Embarquement et Débarquement

Lorsque le Passager à mobilité réduite sollicite une assistance pour embarquer, s'asseoir ou ranger son Bagage à main, le Transporteur permettra, sur demande, d'embarquer dans l'avion avant les autres Passagers lorsque le temps le permet. Le Transporteur pourra également demander à la personne, même en l'absence de sollicitude, d'embarquer dans l'avion avant les autres Passagers afin de disposer de temps suffisant pour procurer l'assistance requise.

13.10 Communication et confirmation d'informations

Les annonces aux Passagers concernant les arrêts, les retards, les changements de programme, les correspondances, les services à bord, et le retrait des Bagages seront proposées dans un format visuel, verbal et/ou écrit pour les personnes à mobilité réduite qui font la demande d'un tel service.

Le Transporteur délivrera une confirmation écrite des services qu'il mettra à la disposition de ce Passager.

Une modification qui indique que le pré-embarquement peut avoir lieu sur sollicitude de la personne à mobilité réduite tout comme sur exigence de la part du Transporteur.

13.11 Informations régulières

Lorsque les personnes en fauteuils roulants qui ne peuvent pas se déplacer seules attendent pour monter à bord de l'avion, le Transporteur s'informerait régulièrement de leurs besoins et répondra aux besoins correspondant aux services habituellement mis à disposition par le Transporteur.

13.12 Transport des animaux de service

Le Transporteur acceptera, sans aucun frais, le transport d'un animal de service nécessaire à l'assistance d'une personne à mobilité réduite, à condition que l'animal soit harnaché et qu'il soit certifié par écrit comme ayant été entraîné par une institution professionnelle pour animaux de service.

Le Passager est responsable de la présentation de tous les documents nécessaires pour le transport d'un animal de service ou de soutien émotionnel (pour des raisons de santé ou autres) et est responsable du paiement de tout frais associé.

Les animaux de service et/ou de soutien émotionnel ne seront pas considérés comme des Bagages au sens de la franchise de poids des Bagages et aucun frais d'excédent de Bagages ne leur sera appliqué sous aucune circonstance.

13.13 Transport des animaux de soutien émotionnel

Le Transporteur acceptera le transport, sans aucun frais, d'un animal de support émotionnel nécessaire à l'assistance d'une personne à mobilité réduite à condition que l'animal soit harnaché et certifié par écrit comme ayant été entraîné par une institution professionnelle pour animaux de service.

Des documents doivent également être fournis par un professionnel spécialisé en santé mentale comme un psychiatre, un psychologue ou un médecin prescrivant un traitement au Passager, indiquant que ce Passager est sous surveillance professionnelle et

nécessite que l'animal de soutien émotionnel voyage avec lui dans l'avion. Ce document doit être daté de moins d'un (1) an avant la date du voyage.

Le Passager est responsable de présenter tous les documents nécessaires pour le transport de l'animal de soutien émotionnel (pour des raisons de santé ou autres) et il est responsable de tout frais associé.

Les animaux de soutien émotionnel ne seront pas considérés comme des Bagages au sens de la franchise du poids des Bagages, aucun frais d'excédent de Bagages ne leur sera appliqué en aucune circonstance.

ARTICLE 14 : TRANSPORT D'ANIMAUX

14.1 Généralités

1. Le Transporteur acceptera de transporter des animaux dans le respect des conditions suivantes :
2. Le Transporteur acceptera le transport, en tant que Bagage Non Enregistré, les chats et/ou chiens de petite taille, et en tant que Bagages Enregistrés, les animaux domestiques comme les chiens, les chats, les furets, les lapins, les oiseaux, à condition que les animaux soient accompagnés d'un Passager en accord avec les Réglementation du transport des animaux vivants de l'Association du Transport Aérien International (IATA).
3. Les animaux doivent être placés dans une cage ou une caisse propre et sécurisée avec suffisamment d'espace pour le confort de l'animal. La cage ou la caisse de transport doit être approuvée par le Transporteur.
4. Le Passager assume l'entière responsabilité du transport de tout animal en cabine et un tel transport sera limité aux animaux qui, selon l'opinion du Transporteur, ne constituent aucun risque pour les opérations ou pour la sécurité des autres Passagers et de l'équipage.
5. Avant que l'animal soit accepté, le Passager doit effectuer toutes les formalités nécessaires pour obtenir les certificats de santé et de vaccination valides, les permis d'entrée et autres documents requis par les pays, Etats ou territoires d'entrée ou de transit. En l'absence de ces documents, l'animal ne sera pas accepté pour le transport.
6. Pour des raisons de fonctionnement et de sécurité, le personnel du Transporteur peut, à sa seule discrétion, restreindre et/ou refuser le transport d'animaux de compagnie ou limiter le nombre d'animaux de compagnie pouvant être transportés à la fois en cabine et en soute.

14.2 Animaux en tant que Bagages Enregistrés

1. Les dimensions maximums de la cage/caisse de transport ne doivent pas excéder 2.73 mètres cubes (calculé comme la somme des mesures de longueur, largeur et hauteur).

2. Le poids maximum autorisé pour, à la fois, l'animal et sa cage/caisse de transport ne doit pas excéder 30kg.
3. Pour les voyages Internationaux, selon les dispositions de la Convention en vigueur, une fois que l'animal est accepté pour le transport en tant que Bagage Enregistré, le Transporteur sera tenu responsable en cas de dommages résultant de la perte, du dommage ou du retard d'un animal comme spécifié dans l'Article 20.2(3) (Limites de Responsabilité).
4. Frais :
Un animal et sa cage/caisse de transport seront inclus dans la franchise gratuite de Bagages du Passager, s'il en dispose. Si le Passager n'a pas, ou a déjà utilisé, sa franchise gratuite de Bagages, des frais d'excédent de Bagages (en accord avec l'Article 10.3.1) seront appliqués. Des frais de Bagages Surdimensionnés seront également appliqués pour des cages/caisses de transport de plus de 25kg (en accord avec l'Article 10.3.2).

Cette disposition ne s'applique pas aux animaux de service et/ou de soutien émotionnel accompagnant les Passager à mobilité réduite.

14.3 Animaux en cabine

1. Seul un animal par Passager sera accepté en transport en cabine.
2. La taille maximum autorisée de la cage/caisse de transport de l'animal en cabine ne doit pas excéder 40cmx30cmx23cm.
3. Le poids maximum autorisé pour l'animal et la cage/caisse de transport en cabine ne doit pas excéder 5kg.
4. La cage/caisse de transport en cabine doit être rangée sous le siège situé devant le Passager.
5. L'animal en cabine et sa cage/caisse de transport ne seront pas transportés à la place d'un Bagage Non Enregistré (Bagage en cabine).
6. L'animal doit rester dans la cage/caisse de transport toute la durée du voyage.
7. Si la cage/caisse de transport dépasse la taille maximum et/ou le poids maximum mentionnés aux points 3 et 4 ci-dessus, il sera demandé au Passager de confier l'animal en tant que Bagage Enregistré.
8. Frais : les frais de transport d'un animal (excepté pour les animaux de service ou de soutien émotionnel) et d'une cage/caisse de transport en cabine sont de 68\$CAD.

Cette disposition ne s'applique pas aux animaux de service et/ou de soutien émotionnel accompagnant les Passagers à mobilité réduite.

ARTICLE 15 : FORMALITES ADMINISTRATIVES : DOCUMENTS DE VOYAGES, DOUANE ET SECURITE

15.1 Généralités

Le Passager est tenu responsable de l'obtention de tous les documents de voyage requis (passeport, visas, titres de touriste, certificats de santé, ou autres documents d'identification appropriés et nécessaires) y compris ceux des enfants accompagnés par le Passager.

Le Passager est tenu responsable de se conformer aux lois, réglementations, ordonnances, exigences et conditions de voyage des pays d'origine, de destination ou survolé(s), et également de se conformer aux instructions des transporteurs concernés.

Le Transporteur ne pourra être tenu responsable envers le Passager des conséquences résultant de l'incapacité du Passager à obtenir les documents de voyage nécessaires ou de son incapacité à se conformer aux lois, réglementations, ordonnances et/ou exigences des pays d'origine, de destination ou survolé(s).

15.2 Documents d'identification et de voyage du Passager

Avant de voyager, le Passager doit soumettre à l'inspection par le personnel du Transporteur, tous les documents de voyage requis par les pays concernés, dont un document d'identification original acceptable avec photo pour le Passager ainsi que pour tout enfant et/ou Nourrisson l'accompagnant.

Le Transporteur aura le droit de conserver des copies des documents de voyage présentés par le Passager.

15.3 Conditions gouvernementales pour les Vols Internationaux

Les Passagers doivent respecter toutes les conditions de voyage établies par les autorités gouvernementales nationales et internationales, y compris : les visas, les passeports, les formulaires migratoires, les déclarations de douanes, les paiements d'une taxe de départ, les permis et/ou autorisations, etc.) Tout document requis doit être présenté au moment d'entrer ou de sortir du pays de destination.

15.4 Amendes, Frais de détention

Si le Transporteur est contraint de payer une amende ou des pénalités ou a encouru des dépenses à cause du refus d'entrée dans un pays au Passager en raison de son non-respect des lois, réglementations, ordonnances et/ou conditions du pays ou s'il a été incapable de présenter les documents de voyage requis, le Passager devra rembourser le Transporteur, sur demande, tout montant payé ou toute dépense encourue par le Transporteur.

15.5 Inspection des douanes et de l'immigration

Comme cela est exigé, le Passager doit être présent pour l'inspection de son Bagage par les douanes ou par d'autres agents gouvernementaux.

Le Transporteur ne sera tenu pour responsable d'aucune perte ou d'aucun dommage subi par le Passager au cours de l'inspection ou dans le cas du non-respect de cette exigence par le Passager si le Bagage du Passager n'était pas à la charge du Transporteur.

15.6 Inspection de sécurité

Le Passager devra se soumettre à toutes les vérifications de sécurité nécessaires effectuées par les agents du gouvernement ou de l'aéroport et par le personnel du Transporteur.

REGLE 16 : REFUS DE TRANSPORT

16.1 Refus de transport – Evacuation du Passager

Le Transporteur peut refuser de transporter ou évacuer tout Passager à tout moment pour l'une des raisons suivantes :

1. Exigences et réglementations gouvernementales et Force Majeure :

Chaque fois qu'il est nécessaire ou recommandé de :

- (a) se soumettre à une réglementation gouvernementale ; ou,
- (b) se soumettre à une exigence gouvernementale de transport d'urgence ;
ou,
- (c) se soumettre à une force majeure.

2. Fouille du Passager et des biens :

Lorsque le Passager refuse de permettre une fouille de sa personne ou de ses biens à la recherche d'explosifs ou d'armes et articles cachés, interdits, mortels ou dangereux.

3. Preuve d'identité/d'âge

Lorsque le passager refuse de présenter un document d'identification émis par le gouvernement afin de prouver son identité.

4. Immigration et autres considérations similaires

Lorsque le voyage du Passager implique de traverser une frontière internationale, si :

- (a) Les documents de voyage du Passager ne sont pas en ordre ; ou,
- (b) Pour quelque raison, l'embarquement, le transit ou l'entrée du passager dans un pays depuis lequel, à travers lequel, et dans lequel le passager veut être transporté, serait illégal et ne serait par ailleurs pas permis.

5. Non-Respect des conditions et réglementations du Transporteur

Lorsque le Passager ne respecte pas ou refuse de se conformer aux conditions et réglementations du Transporteur comme indiquées dans ces Conditions Tarifaires.

6. La Condition physique du passager

Le Transporteur pourra refuser de transporter le Passager dans les circonstances suivantes :

- (a) Lorsque les actions ou inactions du Passager sont la preuve pour le Transporteur que sa condition physique ou intellectuelle le rend incapable de se prendre lui-même ou elle-même en charge sans assistance ou sans traitement médical suivi durant le vol à moins que :
 - (i) Le Passager soit accompagné par un assistant personnel qui sera responsable de ses besoins durant le vol, comme l'assistance pour l'alimentation, l'utilisation des toilettes ou la prise de médicaments, qui dépassent les services normalement proposés par le Transporteur, et
 - (ii) Le Passager répond aux conditions de l'Article 13, Transport de personnes à mobilité réduite.
- (b) Lorsque le Passager est porteur d'une maladie contagieuse évidente.
- (c) Autorisation médicale : Lorsque le transporteur détermine, de bonne foi et selon sa discrétion raisonnable, que la condition physique ou médicale d'un Passager implique un danger inhabituel ou un risque pour lui(elle)-même ou pour les autres (dont, dans le cas des mères enceintes, des bébés à naître) ou pour les biens. Le Transporteur peut exiger au Passager de présenter une autorisation médicale qui pourra être évaluée par le propre agent médical du Transporteur comme condition pour que le Passager soit accepté pour ce voyage. Le Transporteur peut refuser de transporter une personne présentant un tel danger ou risque.

- (i) Une mère enceinte sans complications de grossesse peut voyager sur les vols du Transporteur jusqu'à la fin du 7^e mois de grossesse sans certificat médical.
- (ii) Une mère enceinte qui est au-delà du 7^e mois de grossesse doit présenter un certificat médical, daté de moins de 72 heures avant le départ programmé. Le certificat doit indiquer que le médecin a examiné la patiente et l'a trouvée en bonne condition physique pour voyager en avion, le certificat doit indiquer la date d'accouchement prévue.

7. Incapacité de se présenter avec un accompagnateur :

Lorsque le passager nécessite un accompagnateur, en raison d'une condition de santé mentale, et qu'il est pris en charge par une institution psychiatrique, ou qu'il est sous la garde d'un personnel du maintien de l'ordre public ou d'une autre autorité responsable, et que les formalités nécessaires n'ont pas été réalisées auprès du Transporteur avant le départ du vol.

Cependant, le Transporteur acceptera des Passagers accompagnés sous les conditions suivantes si le Passager a un problème de santé mentale et qu'il est pris en charge par une institution psychiatrique :

- (a) L'autorité médicale fournit l'assurance écrite qu'une personne ayant un problème de santé mentale accompagnée peut être transportée sans risque.
- (b) La demande de transport est réalisée au moins 48 heures avant l'heure de départ prévu.
- (c) L'accompagnateur doit rester auprès du passager à tout moment.

16.2 Conduite du Passager – Refus de transport

16.2.1 Conduites interdites et sanctions

1. Conduites interdites

Sans se limiter à la généralisation des dispositions précédentes, ce qui suit constitue les conduites interdites pour lesquelles il peut être nécessaire, selon la discrétion raisonnable du Transporteur, d'agir pour assurer le confort et la sécurité de la personne, des autres Passagers (dans le présent et le futur), et/ou des employés du Transporteur ; la sécurité de l'avion, la performance sans entraves des membres de l'équipage dans leurs fonctions à bord de l'avion ; ou les opérations de vol sécurisées et adaptées :

- (a) La personne, selon le jugement raisonnable d'un(e) employé(e) responsable du Transporteur, est sous l'influence de l'alcool ou de drogues (excepté pour un patient sous surveillance médicale).
- (b) La conduite ou la condition de la personne et/ou a été abusive, offensive, menaçante, intimidante, violente ou incontrôlable, et, selon le jugement raisonnable d'un(e) employé(e) du Transporteur, il est possible que cette personne cause une interruption ou de sérieuses entraves au confort et à la sécurité physique des autres Passagers ou des employés du Transporteur, qu'elle interfère avec un membre de l'équipage dans l'exercice de ses fonctions, ou qu'elle mette en danger la sécurité et le bon fonctionnement des opérations de vol.
- (c) La conduite de la personne implique un danger ou un risque pour lui(elle)-même ou pour d'autres personnes (cela inclut les voyages avec des mères enceintes ou des bébés à naître) ou pour des biens.
- (d) La personne ne respecte pas les instructions des membres de l'équipage, dont les instructions pour cesser toute conduite interdite.
- (e) La personne est incapable (ou réticente) de s'asseoir sur son siège attitré avec la ceinture de sécurité attachée.
- (f) La personne fume ou essaye de fumer, mâche ou crache du tabac, ou utilise ou tente d'utiliser une cigarette électronique ("vaping") à bord de l'avion.
- (g) La personne utilise ou continue d'utiliser un téléphone portable, un ordinateur portable ou tout autre appareil électronique à bord de l'avion après avoir été avisée par un membre de l'équipage de cesser son utilisation.
- (h) La personne a en sa possession un article interdit ou une (ou des) arme(s) cachée(s) ou non. Cependant, le Transporteur transportera du personnel du maintien de l'ordre public ou des forces armées qui respectent les qualifications et conditions établies par les réglementations gouvernementales.
- (i) La personne a résisté ou est considérée comme capable de résister à une escorte.

2. Réponse du Transporteur face aux conduites interdites

Lorsque, dans l'exercice de sa discrétion raisonnable, le Transporteur décide qu'un Passager a tenu l'une des conduites interdites décrites ci-dessus, le Transporteur peut imposer toute combinaison des sanctions suivantes :

- (a) L'évacuation du Passager à tout moment
- (b) La probation :

À tout moment, le Transporteur peut stipuler que le passager doit suivre certaines conditions probatoires, comme ne pas tenir de conduite interdite, afin que le transporteur puisse transporter le Passager. De telles conditions probatoires peuvent être imposées le temps nécessaire, selon

la discrétion raisonnable du Transporteur, pour s'assurer que le Passager continue d'éviter une conduite interdite.

(c) Refus de transporter le Passager :

La durée du refus de transport peut être comprise entre un refus ponctuel et une période plus longue déterminée selon la discrétion raisonnable du Transporteur en fonction des circonstances. Un tel refus sera mis en place pour une durée appropriée selon la nature de la conduite interdite et jusqu'à ce que le Transporteur décide que le Passager ne constitue plus une menace pour la sécurité des autres Passagers ou de l'équipage ; pour la performance sans entraves des membres de l'équipage dans l'exercice de leurs fonctions à bord de l'avion ; ou pour la sécurité et le bon fonctionnement des opérations de vol.

(d) Les conduites suivantes seront automatiquement sanctionnées par un refus de transport :

- (i) La personne continue d'entraver le travail d'un membre de l'équipage en dépit d'un avertissement oral par l'équipage pour cesser son comportement.
- (ii) La personne blesse ou menace sérieusement de blesser un membre de l'équipage ou un autre passager.
- (iii) La conduite de la personne requiert un atterrissage imprévu.
- (iv) La personne répète une conduite interdite après avoir reçu un avis de probation comme mentionné au point 2 ci-dessus.

Ces mesures sont sans préjudice pour les autres droits et recours du Transporteur, comme la demande de compensation après tout dommage résultant d'une conduite interdite, ou comme indiqué dans les Conditions Tarifaires du Transporteur. Cela inclut les poursuites pénales ou légales.

16.3 Recours du Passager/ Responsabilité limitée

Dans le cas de l'une des situations mentionnées ci-dessus, le Transporteur n'aura ni la responsabilité ni l'obligation de rendre, rembourser ou compenser le tarif payé par le Passager ou de le compenser en aucune manière (excepté si cela est indiqué dans l'Article 21.2, Remboursements involontaires). Le Transporteur ne pourra non plus être tenu responsable des dommages pertes en relation avec le refus du service de transport en accord avec cet Article.

1. La responsabilité du Transporteur, dans le cas d'un refus de transporter un Passager pour un vol spécifique ou d'évacuer un Passager en cours de route pour l'une des raisons mentionnées dans les paragraphes précédents se limitera

au remboursement de la partie non utilisée du Billet du Passager, selon à la loi tarifaire, comme indiqué dans l'Article 21.2, Remboursements involontaires.

Nonobstant le paragraphe précédent, les Passagers et leurs Bagages pourront bénéficier de tous les autres droits supplémentaires qu'ils peuvent avoir en vertu des présentes Conditions Tarifaires, ou ailleurs, ainsi que de tous les droits légaux dont les passagers internationaux peuvent disposer selon les Conventions et traités correspondant.

2. Une personne dont le transport a été refusé pour une période donnée, ou ayant reçu un avis de probation peut présenter au Transporteur, par écrit, les raisons pour lesquelles elle pense ne plus constituer une menace pour la sécurité ou le confort des passagers ou de l'équipage ou pour la sécurité de l'avion. Le document pourra être envoyé à l'adresse indiquée sur l'avis de refus de transport ou sur l'avis de probation.
3. Le Transporteur répondra au passager dans un délai raisonnable afin que le Transporteur évalue la nécessité de maintenir ou non l'interdiction ou la période de probation.

ARTICLE 17 : IRRÉGULARITÉS/CHANGEMENTS D'HORAIRE ET ANNULATIONS

17.1 Domaine d'application

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

17.2 Généralités

1. Horaires non garantis:

Les horaires et le type d'avion indiqués sur les écrans d'affichage ou ailleurs sont approximatifs, ils ne sont pas garantis et ne font pas partie du contrat de transport. Le Transporteur ne pourra être tenu responsable des erreurs ou omissions sur les écrans d'affichage ou autres représentations des horaires. Aucun employé, agent ou représentant du Transporteur n'est autorisé à impliquer le Transporteur par une indication ou une déclaration concernant les dates, les heures de départ ou d'arrivée, ou les opérations de vol.

Il est toujours recommandé que le Passager communique avec le Transporteur par téléphone, par appareil électronique ou par le biais du site Internet du Transporteur, ou qu'il se réfère aux affichages dans les terminaux de l'aéroport pour s'assurer de l'état du vol et de l'heure de départ.

Le Transporteur s'efforcera raisonnablement d'informer les Passagers des retards et des changements d'horaire et, dans la mesure du possible, du motif du retard ou du changement.

2. Transporteur non responsable

Le Transporteur n'assume aucune responsabilité pour les Passager effectuant des correspondances qui ne font pas partie de l'itinéraire indiqué sur le Billet.

Le Transporteur ne garantira pas et ne sera pas tenu responsable des annulations ou des changements d'horaires de vol qui apparaissent sur les Billets des Passagers en cas de Force Majeure, y compris en cas d'interruption de travail ou de grève. Toutefois, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard du Passager. (Voir Article 20.2, Responsabilité).

3. Le Transporteur s'engage à déployer les efforts nécessaires pour transporter le Passager et les Bagages selon une répartition raisonnable, mais aucun délai particulier n'est fixé pour le début ou l'achèvement du transport. Sous réserve de quoi, le Transporteur peut, sans préavis, remplacer des transporteurs suppléants ou un avion et modifier l'itinéraire ou omettre les lieux d'arrêt indiqués sur le Billet en cas de nécessité.

Le Transporteur peut, afin de préserver la sécurité et le bon déroulement de l'opération, reprogrammer, annuler, terminer, dévier, reporter ou retarder tout vol.

17.3 Irrégularités d'horaires: Options des Passagers – Modification d'itinéraire ou remboursement

Dans le cas d'irrégularités d'horaires, le Transporteur assistera en priorité les Personnes à mobilité réduite et les Mineurs non accompagnés.

Le Transporteur qui subit une irrégularité d'horaires fera des arrangements nécessaires pour le Passager au prochain lieu d'escale indiqué sur le Billet.

- 17.3.1 Dans le cas d'une irrégularité d'horaires, hors du contrôle du Transporteur (par exemple en cas de Force Majeure), le Transporteur proposera ce qui suit:

- (a) Le Transporteur offrira au Passager la possibilité de voyager sur un autre de ses vols réguliers ayant le même itinéraire que celui initialement payé par le passager ou d'emprunter un itinéraire différent assuré par le Transporteur vers la même destination.
- (b) Si ces options ne sont pas disponibles, le Transporteur proposera de transporter le Passager sur le même itinéraire que celui initialement payé ou sur un itinéraire différent assuré par les services d'un autre transporteur avec lequel le Transporteur original a un accord commercial, et si une place est disponible.
- (c) Si le tarif du transport de remplacement proposé par le Transporteur est plus cher, il n'y aura aucun frais supplémentaire pour le Passager.

- (d) Si le tarif du transport de remplacement proposé par le Transporteur est moins cher, aucun remboursement ne sera effectué.
- (e) Si le transport de remplacement proposé par le Transporteur ne répond pas à la satisfaction du Passager, la partie inutilisée du(des) billet(s) du Passager sera remboursée conformément à l'Article 21.2 (Remboursements, Remboursements Involontaires).
- (f) Lorsqu'un remboursement est demandé suite à une irrégularité d'horaires, le Passager doit présenter la partie inutilisée de son(ses) Billet(s) au Transporteur au plus tard 30 jours après la validité indiquée sur le(s) Billet(s).

Dans le cas d'une irrégularité d'horaires, sous le contrôle du Transporteur, le Transporteur proposera ce qui suit:

- (a) Le Transporteur offrira au Passager la possibilité de voyager sur un autre de ses vols réguliers sur le même itinéraire initialement payé par le passager ou sur un itinéraire différent assuré par le Transporteur vers la même destination.
- (b) Si ces options ne sont pas disponibles, le Transporteur proposera de transporter le Passager sur le même itinéraire que celui initialement payé ou sur un itinéraire différent assuré par les services d'un autre transporteur avec lequel le Transporteur original a un accord commercial, et si une place est disponible.
- (c) Si le tarif du transport de remplacement proposé par le Transporteur est plus cher, il n'y aura aucun frais supplémentaire pour le Passager.
- (d) Si le tarif du transport de remplacement proposé par le Transporteur est moins cher, un remboursement sera effectué auprès de l'acheteur du(des) billet(s). Le remboursement sera basé sur la valeur totale du(des) billet(s). Pour connaître les conditions complètes sur les remboursements, voir l'Article 21.2 (Remboursements, Remboursements Involontaires).
- (e) Si le Passager décide de ne plus voyager car l'irrégularité d'horaires compromet les raisons de son voyage, le Transporteur (le cas échéant) transportera le Passager au lieu d'origine indiqué sur le Billet et remboursera la quantité totale du Billet conformément à l'Article 21.2. (Remboursements, remboursements Involontaires), indépendamment du fait que le voyage a commencé, ou avec l'accord du Passager, lui offrira un bon de voyage du même montant pour des voyages futurs.
- (f) Lorsqu'un remboursement est demandé à la suite d'une irrégularité d'horaires, le Passager doit présenter les parties inutilisées de son(ses) billet(s) au Transporteur au plus tard 30 jours après la validité indiquée sur le(s) billet(s).
- (g) Lorsqu'un remboursement est demandé en raison d'une irrégularité d'horaires, le Passager doit soumettre les parties inutilisées de son / ses billet(s) au Transporteur au plus tard 30 jours après la validité indiquée sur le (s) billet (s) .

17.4 Droit à l'attention

Sauf disposition contraire d'une législation étrangère en vigueur, en plus des présentes dispositions de cet article, en cas d'irrégularité d'horaires, dans le contrôle du Transporteur, il sera offert au Passager ce qui suit:

- (i) Pour un retard de plus de trois (3) heures: de l'eau et de la nourriture (ou une collation) ou un bon-repas;
- (ii) Pour une irrégularité d'horaires pendant la nuit, le logement dans un hôtel d'aéroport ou de la ville (sous réserve de disponibilité) et le transport terrestre à destination et en provenance de l'aéroport, le cas échéant;
- (iii) Si les Passagers sont déjà dans l'avion lorsque le retard a lieu, le Transporteur offrira des boissons et des collations si cela s'avère prudent, pratique et opportun. Si le retard dépasse quatre-vingt-dix (90) minutes et que les circonstances le permettent, le Transporteur offrira aux Passagers la possibilité de débarquer de l'avion jusqu'à ce qu'il soit temps de partir;
- (iv) L'accès au minimum et sans frais, un service téléphonique ou câblé pour communiquer avec le lieu de destination.

ARTICLE 18 : EMBARQUEMENT REFUSE

18.1 Domaine d'application

1. Cette disposition s'applique à tous les Passagers quel que soit le type de tarif payé.
2. Un Passager qui ne se présente pas au comptoir d'enregistrement ou dans la zone d'embarquement dans les délais d'enregistrement du Transporteur et/ou avant l'heure limite d'embarquement (comme spécifié dans l'Article 9.4 Enregistrement), ne recevra pas de compensation pour embarquement refusé, verra son ticket pour ce vol annulé et sera assujéti aux termes et conditions associés au tarif sur lequel il voyage.

18.2 Surbooking (Overbooking)

Le Transporteur a une politique selon laquelle il ne vendra aucun billet supplémentaire (dépassant le nombre limité de places) sur ses vols afin qu'aucun Passager ne soit refusé volontairement ou involontairement en raison du surbooking.

ARTICLE 19: BILLETS

19.1 Généralités

1. Un billet ne sera pas émis et le Transporteur ne transportera pas le Passager à moins que le Passager n'ait payé le tarif applicable ou qu'il ait accompli toutes les formalités de crédit.
2. Avant l'embarquement, le Passager doit présenter au Transporteur la preuve qu'il a reçu un Billet valide pour le vol. Cette preuve doit être un Code de Confirmation, d'un itinéraire/reçu ou une Carte d'Embarquement. Le Passager doit présenter au Transporteur un document d'identification valide pour pouvoir bénéficier du transport. Le Billet donnera au Passager le droit au transport uniquement entre les lieux d'origine et de destination, ainsi que pour les dates, les heures et l'itinéraire indiqués sur le Billet.

3. Les coupons de vol seront honorés uniquement dans l'ordre dans lequel ils sont indiqués sur le Billet du Passager et seront stockés dans la base de données du Transporteur.
4. Le Billet reste en tout temps la propriété du Transporteur qui l'a émis.
5. Le Transporteur ne permet pas au Passager de détenir plus d'une réservation/billet confirmé(e) sur le même vol/origine de départ et de destination pour la même date de voyage.

19.2 Validité pour le transport

1. Généralités: Lorsqu'il est validé, le Billet est bon pour le transport de l'aéroport de départ à l'aéroport de destination via l'itinéraire indiqué sur le Billet, selon la catégorie de services applicable, il est valide pour la période mentionnée au point 2 ci-dessous.
2. Période de validité: Un billet sera valide pour le transport pendant un an à compter de la date de livraison du Billet original. Néanmoins, certains tarifs peuvent avoir des périodes de validité différentes. Si tel est le cas, les conditions spécifiques associées au tarif prévaudront.
3. Calcul de la validité du Billet: Lors du calcul de la validité du Billet, c'est-à-dire de la durée de séjour minimum/maximum et toute autre période de calendrier indiquée sur le Billet, le premier jour à compter sera le jour suivant la date de début du transport ou la date d'émission du Billet.
4. Expiration de la validité: les Billets expirent à minuit le dernier jour de validité en fonction de l'endroit où le Billet a été émis.

19.3 Prolongation de la validité des Billets

1. Opérations du Transporteur: si un Passager est dans l'impossibilité de voyager au cours de la période de validité de son Billet parce que le Transporteur:
 - (a) Annule le vol sur lequel le Passager a une place confirmée;
 - (b) Omet un arrêt programmé, qui soit le lieu de départ du passager, le lieu de destination ou le lieu d'escale;
 - (c) Ne peut opérer raisonnablement un vol selon le programme;
 - (d) Fait rater une correspondance au passager;
 - (e) Substitue une catégorie de services différente;
 - (f) Est incapable de mettre à disposition une place déjà confirmée.

Le Transporteur, sans faire payer de tarif supplémentaire, prolongera la validité du Billet du Passager jusqu'à ce que le Passager puisse voyager sur le premier vol du Transporteur, dans la catégorie de services correspondant au tarif payé par le Passager et sur lequel une place est disponible. La validité ne peut être prolongée que jusqu'à 30 jours.

2. Le manque de places: si le Passager qui est en possession d'un Billet est dans l'impossibilité de voyager au cours de la période de validité de son Billet parce que le Transporteur est incapable de mettre une place à sa disposition, la validité du Billet du Passager sera prolongée jusqu'à ce qu'il/elle puisse être réaffecté sur le premier vol avec une place disponible dans la même catégorie de services que le Passager avait initialement payé pour voyager.

19.4 Modification d'un Billet pour un tarif plus élevé

1. Avant le début du voyage et sous réserve de disponibilité, un Passager peut passer à un tarif de valeur supérieure pour se rendre dans l'une des destinations du Transporteur à condition que:
 - (a) Les conditions de réservation et d'achat anticipé du nouveau tarif ont été satisfaites; et
 - (b) Le voyage est effectué via INTERJET; et
 - (c) Les réservations ont été effectuées dans la catégorie de services correspondant au nouveau tarif; et
 - (d) La différence de tarifs et de frais applicables, le cas échéant, a été payée.
2. Après le départ, le passager avec un Billet de retour, un Aller-Retour ou un Billet ouvert peut choisir de modifier le tarif total vers un tarif supérieur conformément aux règles du tarif payé.
3. La totalité du tarif payé initialement (y compris tous les frais supplémentaires) sera utilisé comme crédit pour le tarif du voyage surclassé.
4. Dans le cas où le voyage au nouveau tarif est ensuite modifié et/ou annulé, le prix le plus élevé (pour l'achat initial ou pour le nouvel achat) sera pris en compte.

Exception: Pour les voyages qui ont été modifiés à un tarif qui ne comporte pas de frais associés, des modifications peuvent être effectuées sans frais supplémentaires; Cependant, les frais d'annulation du tarif initial seront appliqués au nouveau tarif surclassé.

19.6 Ordre des coupons

Les vols figurant sur le reçu de l'itinéraire du Passager et dans la base de données du Transporteur doivent être utilisés dans l'ordre depuis le lieu de départ comme indiqué sur le Billet du Passager. Chaque coupon de vol sera accepté pour le transport dans la catégorie de services pour le vol et à la date à laquelle la place a été réservée.

19.7 Pratiques interdites

Le Transporteur interdit spécifiquement la pratique habituellement connue comme:

« Hidden-City » (ville cachée) or « Point Beyond Ticketing » (Lieu au-delà de la destination payée): l'achat d'un tarif d'un lieu situé avant le lieu d'origine réel du Passager ou à un lieu situé au-delà de la destination réelle du Passager.

L'utilisation de cette pratique entraînera l'annulation de la réservation du Passager et le Passager ne pourra bénéficier d'un remboursement.

19.8 Billets invalides

Si le Passager essaie de contourner tout terme ou condition de vente ou si le Transporteur détermine que le passager fait usage de l'une des pratiques interdites spécifiées au point 19.7 ci-dessus, cela entraînera l'invalidité du Billet du Passager et le Transporteur pourra:

- (a) Annuler toute partie restante de l'itinéraire du Passager; et
- (b) Confisquer les coupons de vol inutilisés; et
- (c) Refuser d'embarquer le passager ou d'enregistrer les Bagages du Passager; et/ou
- (d) Faire payer le Passager pour la valeur réelle du billet, qui ne doit pas être inférieur à la différence entre le tarif réellement payé et le tarif le plus bas pour l'itinéraire réel du Passager.

ARTICLE 20 : LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ

20.1 Transporteurs successifs

Le transport à effectuer avec un seul Billet ou avec un Billet émis conjointement par plusieurs transporteurs successifs sera considéré comme une seule opération.

20.2 Lois et dispositions applicables

20.2.1 Responsabilité en cas de décès ou de lésions corporelles d'un Passager

Uniquement pour les voyages internationaux, dans le cas où, pour des raisons directement attribuables au Transporteur, un Passager subit des blessures sur sa personne pendant la période entre l'embarquement dans l'avion et le débarquement au lieu de destination, le Passager peut demander une indemnité conformément à la Convention en vigueur.

1. Le Transporteur sera responsable, en vertu de l'article 17 de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon le cas échéant, pour les dommages compensatoires recouvrable subis en cas de décès ou de blessures corporelles d'un Passager, conformément aux paragraphes suivants:
 - (a) Le Transporteur ne pourra exclure ou limiter sa responsabilité en dommages et intérêts ne dépassant pas 113,100 du Droits de Tirage Spéciaux pour chaque passager.

- (b) Le Transporteur ne sera pas responsable des dommages et intérêts dans la mesure où ils dépassent 113,100 du Droits de Tirage Spéciaux pour chaque passager si le Transporteur prouve que:
 - (i) Le dommage n'est pas dû à la négligence ou à d'autres actes illicites ou omission du Transporteur, de ses employés ou de ses agents; ou
 - (ii) Ce dommage est uniquement dû à la négligence ou à d'autres actes illicites ou omission d'une tierce partie.
- (c) Le Transporteur se réserve toutes les autres mesures de défense et limitations disponibles en vertu de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon le cas échéant, pour de telles réclamations, y compris, mais sans s'y limiter, la défense d'exonération de l'article 21 de la Convention de Varsovie et l'article 20 de la Convention de Montréal, excepté que le Transporteur ne pourra invoquer les articles 20 et 22 (1) de la Convention de Varsovie de manière incohérente avec les paragraphes 1 et 2 présentés ici.
- (d) En ce qui concerne les tierces parties, le Transporteur se réserve tous les droits de recours contre toute autre personne, y compris, sans limite, les droits de contribution et d'indemnité.
- (e) Le Transporteur convient que, sous réserve des lois en vigueur, les dommages et intérêts compensatoires recouvrables pour ces réclamations peuvent être déterminés en fonction des lois du pays du domicile ou du pays de résidence permanente du Passager.

20.2.2 Responsabilité en cas de retard des Passagers

- 2. Le Transporteur sera responsable des dommages occasionnés par le retard dans le transport des Passagers par voie aérienne, conformément aux paragraphes suivants:
 - (a) Le Transporteur ne sera pas responsable s'il prouve que lui et ses employés et agents ont pris toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour éviter les dommages, ou qu'il était impossible pour eux de prendre de telles mesures.
 - (b) Les dommages causés par le retard sont soumis aux conditions, aux limites et aux moyens de défense énoncés dans la Convention de Varsovie et dans la Convention de Montréal, selon le cas, en plus de toute limitation ou défense reconnue par une Cour disposant d'une juridiction compétente pour une réclamation.
 - (c) Le Transporteur se réserve toutes les mesures de défense et les limitations disponibles en vertu de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, qui s'appliquerait aux réclamations pour dommages causés par un retard, y compris, mais sans s'y limiter, la défense d'exonération de l'article 21 de la Convention de Varsovie et l'article 20 de la Convention de Montréal. En vertu de la Convention de Montréal, la responsabilité du Transporteur pour les dommages causés

par un retard est limitée à 4 694 DTS par passager. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas dans les cas décrits à l'article 25 de la Convention de Varsovie ou à l'article 22 (5) de la Convention de Montréal, selon le cas échéant.

20.2.3 Responsabilité en cas de destruction, de perte, de dommage ou de retard des Bagages Enregistrés et Non Enregistrés

3. Le Transporteur est responsable des dommages subis en cas de destruction, de perte, de dommage ou de retard des Bagages Enregistrés et Non Enregistrés, conformément aux paragraphes suivants:
 - (a) La responsabilité du Transporteur est limitée à 1,131 Droits de Tirage Spéciaux pour chaque Passager en cas de destruction, de perte, de dommages ou de retard des Bagages, qu'ils soient Enregistrés ou Non Enregistrés, en vertu de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon le cas échéant.

À moins que le passager prouve le contraire:

- (I) Tous les Bagages Enregistrés par un Passager sont considérés comme la propriété de ce Passager;
 - (II) Un Bagage Enregistrés ou Non Enregistrés, ne pourra être considéré comme la propriété de plus d'un Passager; et
 - (III) Les Bagages Non Enregistrés, y compris les objets personnels, sont considérés comme la propriété du Passager en possession des Bagages au moment de l'embarquement.
- (b) En aucun cas, le Transporteur ne sera tenu responsable de la perte, du retard ou de l'endommagement des Bagages Enregistrés ou Non Enregistrés qui ne serait attribué à la négligence du Transporteur ou à celui de ses employés ou agents. L'assistance proposée au Passager par les employés du Transporteur lors du chargement, du déchargement ou du transbordement des Bagages Enregistrés et Non Enregistrés est considérée comme un service gratuit pour le Passager.
 - (c) Le Transporteur n'est pas responsable des dommages causés aux Bagages des Passagers par les biens contenus dans les Bagages du Passager. Tout Passager dont la propriété a causé un dommage à un autre Bagage de Passager ou à la propriété du Transporteur doit indemniser le Transporteur pour toutes les pertes et les dépenses engagées par le Transporteur.
 - (d) Le Transporteur est responsable des dommages subis en cas de destruction, de perte ou de dommage des Bagages Enregistrés à la seule condition que l'événement qui ait causé la destruction, la perte ou le dommage ait eu lieu à bord de l'avion ou durant toute la période pendant

laquelle Le Bagage Enregistré était à la charge du Transporteur. Cependant, le Transporteur ne sera tenu responsable de la destruction, de la perte, du dommage ou du retard dans la livraison de biens inacceptables pour le transport conformément à l'Article 10 (Bagages) ou pour toute autre perte ou tout autre dommage (quel qu'en soit la nature) résultant d'une telle perte ou d'un tel dommage ou résultant du transport de ces biens, y compris les dommages ou les retards des objets périssables, des objets de valeur ou la perte ou le retard d'articles emballés incorrectement ou de manière adaptée, dans la mesure où la destruction, la perte ou le dommage résulte des défauts, de la qualité ou des vices du Bagage, ou en cas de retard, que le Transporteur, ses employés et ses agents ont pris toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il était impossible de prendre de telles mesures. Cette exclusion s'applique si la propriété non acceptable est incluse dans les Bagages Enregistrés du Passager, que le Transporteur en ait connaissance ou non.

En outre, la responsabilité du Transporteur pour la destruction, la perte, le dommage ou le retard des Bagages est soumise aux conditions, limitations et défenses énoncées dans la Convention de Varsovie et dans la Convention de Montréal, selon le cas échéant, en plus de toute limitation de défense reconnue par une Cour disposant d'une juridiction compétente pour une réclamation.

- (e) Le Transporteur se réserve toutes les mesures de défense et les limitations prévues par la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon le cas, pouvant concerner ces réclamations, y compris, sans s'y limiter, la défense de l'article 20 de la Convention de Varsovie et de l'article 19 de la Convention de Montréal et la défense d'exonération de l'article 21 de la Convention de Varsovie et de l'article 20 de la Convention de Montréal, excepté que le Transporteur ne pourra invoquer l'article 22 (2) et le paragraphe 3 de l'article 22 de la Convention de Varsovie de manière incompatible avec le paragraphe 1 ci-après. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas dans les cas décrits à l'article 25 de la Convention de Varsovie ou à l'article 22 (5) de la Convention de Montréal, selon le cas échéant.

20.3 Équipements d'assistance à la mobilité

Remarque: Nonobstant la responsabilité normale du Transporteur indiquée dans cet article, la limite de responsabilité sera levée pour les réclamations impliquant la perte, le dommage ou le retard dans la livraison des équipements d'assistance à la mobilité, lorsque de tels objets ont été acceptés comme Bagages Enregistrés ou autre. Dans le cas où un équipement d'assistance à la mobilité est perdu ou endommagé, la compensation sera basée sur le coût de la réparation ou de la valeur de remplacement de l'équipement d'assistance à la mobilité.

Dans le cas où un équipement d'assistance à la mobilité est perdu ou endommagé:

- (a) Le Transporteur fournira immédiatement un équipement de remplacement temporaire approprié sans frais;
- (b) Si un équipement d'assistance endommagé peut être réparé, en plus du point (a) ci-dessus, le Transporteur aérien organisera, à ses frais, la réparation rapide et adéquate de l'équipement et le rendra au Passager le plus tôt possible;
- (c) Si un équipement d'assistance endommagé ne peut être réparé ou s'il est perdu et ne peut être localisé dans les 96 heures qui suivent l'arrivée du Passager, le Transporteur devra, en plus du point (a) ci-dessus, le remplacer par un équipement identique satisfaisant pour le Passager, ou rembourser au Passager le coût du remplacement de l'équipement.

20.4 Animaux d'Assistance

Si une lésion ou le décès d'un Animal de Service résulte de la faute ou de la négligence du Transporteur, le Transporteur s'engagera à fournir dans les meilleurs délais et à ses frais, des soins médicaux pour l'animal de service ou le remplacement de celui-ci.

20.5 Limites de temps pour les réclamations et actions

En vertu de la Convention de Varsovie et de la Convention de Montréal, selon le cas, une action en justice pour dommages et intérêts doit être intentée dans un délai de deux (2) ans, et une plainte doit être déposée auprès du Transporteur dans un délai de sept (7) jours civils en cas de dommages aux Bagages et vingt-et-un (21) jours civils dans le cas d'un retard de ceux-ci. Pour les Réclamations sur les Bagages, le remboursement des frais sera basé sur une preuve acceptable de la réclamation.

20.6 Loi Prédominante

Si une disposition contenue ou mentionnée dans le Billet ou dans ces Conditions Tarifaires est contraire à une loi applicable, à un règlement, à une ordonnance ou à une exigence du gouvernement, qui ne peut être levée par un accord entre les parties, cette disposition, dans la mesure où elle est invalide, sera dissociée du Billet ou des Conditions Tarifaires et les dispositions restantes continueront d'être totalement en vigueur.

20.7 Modification et Dérogation

Aucun agent, employé ou représentant du Transporteur n'a le pouvoir de modifier, d'altérer ou de renoncer à toute disposition du contenu du transport ou des présentes Conditions Tarifaires.

ARTICLE 21 : REMBOURSEMENTS

21.1 Généralités

Remboursement par le Transporteur : pour un Billet inutilisé ou une partie de celui-ci (si disponible selon les conditions tarifaires (voir Article 7), ou qui résulte d'une irrégularité d'horaires (voir l'Article 17), les remboursements seront effectués conformément au présent article.

1. Le Passager doit présenter au Transporteur ou à son agent autorisé, les coupons de vol inutilisés d'un Billet, un itinéraire/reçu, un localisateur d'enregistrement ou un Code de Confirmation comme preuve satisfaisante que le Passager dispose de parties inutilisées d'un Billet qui sont éligibles pour un remboursement.
2. Le Transporteur effectuera le remboursement à la personne qui a acheté le Billet.
3. Si, après l'achat du Billet, l'acheteur transfère le Billet à une autre personne, le remboursement sera donc effectué à cette personne. Pour cela, le Passager doit contacter le Transporteur directement.
4. L'acceptation d'un remboursement par le passager libérera le Transporteur de toute responsabilité future.
5. Dans les cas où les remboursements sont appropriés, le Transporteur traitera les demandes en temps opportun et une fois qu'une demande aura été approuvée, remboursera le prix sous la forme d'un Porte-monnaie électronique (« e-wallet ») qui pourra être utilisé pour l'achat de voyages ultérieurs auprès du Transporteur (ou sous la même forme que le paiement initial à la demande du Passager en cas de Remboursement involontaire conformément à l'Article 21.2 ci-dessous). Le Transporteur traitera les demandes de remboursement dans les vingt (20) jours ouvrables.

21.2 Remboursement involontaire

Pour le présent paragraphe, le terme « Remboursement involontaire » indique tout remboursement pour des raisons sous contrôle possible du Transporteur (par exemple: Article 17 Irrégularités d'horaires).

1. Les remboursements involontaires ne sont pas soumis aux restrictions contenues dans les conditions tarifaires applicables.
2. Le montant du remboursement involontaire sera le suivant:
 - (a) Lorsqu'aucune partie du voyage n'a été effectuée et que, en raison d'une irrégularité d'horaires sous le contrôle possible du Transporteur (Article 17) et que le Passager choisit de ne plus voyager et de retourner au lieu d'origine, le Transporteur offrira un remboursement égal au tarif et aux frais payés.
 - (b) Lorsqu'une partie du voyage a été utilisée, le montant de la partie inutilisée sera calculé au prorata en fonction du kilométrage.

- (c) Lorsqu'en raison d'une irrégularité d'horaires, sous contrôle possible du Transporteur, le Passager doit voyager dans une catégorie de services inférieure à celle achetée, le Transporteur remboursera la valeur du tarif de catégorie supérieure applicable à ce vol.
3. Le remboursement involontaire des Billets doit être effectué sous la forme d'un Porte-monnaie électronique (« e-wallet ») qui peut être utilisé pour l'achat de voyages futurs auprès Transporteur ou sous la même forme que le paiement initial.

21.3 Délai pour demander un remboursement

Le Passager dispose d'un mois après la date d'expiration du Billet pour demander un remboursement.

21.4 Remboursement en cas de décès

Lorsque le transport est annulé à la suite du décès du Passager, un membre de la famille immédiate ou un compagnon de voyage, les remboursements en cas de décès sont soumis à toute restriction contenue dans les conditions tarifaires applicables.

21.5 Refus de remboursement

1. Le Transporteur peut refuser de rembourser le Billet du Passager si ce Billet est présenté pour un remboursement après l'expiration de sa validité.
2. Pour les Billets impliquant des voyages internationaux, certains pays limitent le temps durant lequel le Passager peut séjourner dans un pays donné sans un visa ou sans autre documentation gouvernementale officielle accordant l'autorisation de rester pour une période prolongée. En conséquence, le remboursement des coupons inutilisés peut être refusé, à moins que le Passager ne puisse prouver qu'il a reçu l'autorisation du gouvernement de rester dans le pays ou qu'il quitte le pays avec un autre Transporteur ou par d'autres moyens de transport.

ARTICLE 22 : MODIFICATIONS ET VALIDITÉ

22.1 Modifications

Le Transporteur peut, à tout moment, adapter, modifier ou corriger le contenu des présentes Conditions Tarifaires, sous réserve des dispositions de toutes les lois et réglementations en vigueur. Dans tous les cas, le service sera fourni conformément aux termes et conditions en vigueur au moment où ces services ont été contractés, sauf disposition contraire de la loi.

Ni le Passager ni aucun agent ou employé du Transporteur n'a le droit d'altérer, de modifier ou de renoncer à l'un des termes et conditions énoncés dans cet instrument.

22.2 Validité du contenu

Si une disposition de la présente est invalidée par une décision du tribunal, toutes les autres dispositions restent valides et en vigueur, et continuent d'être considérées comme obligatoires pour les parties.