



FAQ – Règlement sur la protection des passagers aériens

À la fin du mois de mai 2019, l'Office des transports du Canada (OTC) a annoncé le nouveau *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA). Le RPPA rehausse considérablement les responsabilités des transporteurs aériens à l'égard des passagers en cas de perturbation des plans de voyage.

Sa mise en œuvre se fera en deux phases :

1^{re} PHASE – Obligations en vigueur le 15 juillet 2019

- Refus d'embarquement (nouvelles obligations en matière d'indemnité et de réacheminement).
- Bagages retardés ou endommagés.
- Transport d'instruments de musique.
- Communication avec les clients, notamment en ce qui a trait aux retards et aux annulations.
- Retards sur l'aire de trafic.

2^e PHASE – Obligations en vigueur le 15 décembre 2019

- Normes de traitement (boissons, repas, hôtels), indemnité et réacheminement en cas de retard ou d'annulation.
- Attribution de places aux enfants de moins de 14 ans.

À compter du 15 juillet 2019, si l'embarquement de vos clients est refusé ou si leurs bagages sont perdus ou endommagés, ils pourraient avoir droit, en vertu du RPPA, à certains avantages au titre des normes de traitement applicables et à une indemnité.

Pour de plus amples renseignements sur les droits de vos clients, les retards et annulations de vols, les refus d'embarquement, l'attribution des sièges pour les enfants et les bagages endommagés, vous pouvez inviter vos clients à consulter la page des Conditions générales de transport à aircanada.com ou le site Web de l'OTC.

FAQ

1. À qui s'applique le RPPA?

Le RPPA s'applique à tous les transporteurs aériens qui assurent des vols à destination, au départ et à l'intérieur du Canada.

2. Dans quelles circonstances Air Canada utilisera-t-elle les coordonnées d'un client?

Air Canada utilisera les coordonnées de votre client en cas d'irrégularité d'exploitation (48 heures ou moins avant la date de départ prévue) ainsi que pour envoyer des avis de changements d'horaire pour toutes les réservations effectuées au aircanada.com/agents lorsque des coordonnées sont fournies. Pour les changements d'horaire et les irrégularités d'exploitation, vous continuerez de recevoir des messages dans vos files d'attente du système mondial de distribution (SMD). Vous devez toujours informer tous les passagers ayant effectué une réservation au moyen d'un SMD de toute modification apportée à leur itinéraire, et informer tous les passagers ayant effectué une réservation à aircanada.com/agents lorsqu'un client n'a pas fourni de coordonnées, puisque nous ne serons pas en mesure de le faire.

3. Comment Air Canada communiquera-t-elle avec les passagers?

Air Canada communiquera avec eux par messagerie texte, par courrier électronique ou par téléphone.

4. Si plusieurs courriels et numéros de téléphone figurent dans le dossier (puisque'il y a plusieurs passagers), comment Air Canada choisira-t-elle la personne avec laquelle elle communiquera?

En cas d'irrégularité d'exploitation, Air Canada communiquera avec tous les passagers associés à un dossier passager (PNR). Pour les changements d'horaire liés à des réservations effectuées au aircanada.com/agents, Air Canada communiquera avec l'agence et le premier client figurant au dossier. Vous devez toujours informer tous les passagers ayant effectué une réservation au moyen d'un SMD de toute modification apportée à leur itinéraire, et informer tous les passagers ayant effectué une réservation à aircanada.com/agents lorsqu'un PNR ne contient pas les coordonnées du client, puisque nous ne serons pas en mesure de le faire.

5. Air Canada communiquera-t-elle avec un passager s'il y a un changement d'horaire dans les 14 jours précédant un départ?

Air Canada communiquera avec l'agence et le passager dans les 48 heures précédant un départ pour toutes les réservations, peu importe le canal utilisé pour effectuer une réservation.

À l'extérieur de la fenêtre des 48 heures précédant le départ, Air Canada communiquera avec l'agence et le client par courrier électronique seulement pour les réservations effectuées à aircanada.com/agents.

Vous devez toujours informer tous les passagers ayant effectué une réservation au moyen d'un SMD de toute modification apportée à leur itinéraire, et informer tous les passagers ayant effectué une réservation à aircanada.com/agents lorsqu'un dossier ne contient pas les coordonnées du client, puisque nous ne serons pas en mesure de le faire.

6. Pour les PNR de groupe, qui est la personne-ressource principale? Cette personne-ressource principale est-elle acceptable?

La personne-ressource principale est le chef du groupe. Pour les changements d'horaire liés à des réservations effectuées par l'intermédiaire d'une agence, les avis de modification d'horaire seront envoyés à l'agence. L'agence doit transmettre les changements au chef de groupe, et ce dernier est responsable du groupe concerné. En cas d'irrégularité d'exploitation, l'agence et tous les passagers (si le nom de la personne-ressource figure dans un seul dossier) seront informés des changements.

Pour les réservations de groupe effectuées directement auprès d'Air Canada, le chef de groupe doit communiquer tous les changements au groupe concerné.

7. Que se passe-t-il si un passager ne souhaite pas nous fournir ses coordonnées?

Si un passager ne souhaite pas fournir de coordonnées (téléphone ou courriel) ou ne souhaite pas que l'on communique avec lui, veuillez ajouter l'élément SSR CTCR/REFUSED TO PROVIDE (refus du passager de fournir ses coordonnées) dans le PNR. Pour les réservations effectuées à aircanada.com/agents, veuillez communiquer avec Air Canada afin que l'élément SSR CTCR soit ajouté au dossier.

8. Quand Air Canada appellera-t-elle un agent de voyages?

En cas de changement d'horaire, le processus normal continuera de s'appliquer (vous recevrez la modification d'horaire dans vos files d'attente du SMD). En cas d'irrégularité d'exploitation, Air Canada appellera l'agent de voyages seulement s'il n'y a pas de coordonnées du passager dans l'élément SSR CTCE ou CTCM.