

Tarif intérieur (CDGR) – Règle AC : 0240

Titre/application - 70

Non-respect de l'horaire ou défaut de transport

A) Dispositions générales

- 1) {X}
- 2) Les heures de départ et d'arrivée, la durée du trajet ainsi que le type d'appareil indiqués dans l'horaire ou ailleurs sont approximatifs, non garantis et ne font d'aucune façon partie du contrat de transport. L'horaire est modifiable sans préavis et le transporteur ne peut être tenu responsable si le passager manque des correspondances ne faisant pas partie de l'itinéraire indiqué sur le billet. Le transporteur n'endosse aucune responsabilité à l'égard des changements, erreurs ou omissions dans l'horaire ou des extraits de celui-ci, ni à l'égard de dommages-intérêts non compensatoires ou imprévisibles liés à un retard tels que ceux découlant de l'objet du déplacement du passager ou de son horaire personnel à l'arrivée. Aucun employé, mandataire ou représentant du transporteur n'a le pouvoir de lier ce dernier par une déclaration ou une assertion quelconque quant aux dates ou aux heures de départ ou d'arrivée ou encore à l'exploitation d'un vol, quel qu'il soit.

Définitions – 71

B) Définitions

Aux fins de la présente règle, les termes suivants ont le sens qui leur est attribué ci-dessous :

- 1) « Transport aérien de substitution » s'entend de tout transport fourni par un transporteur aérien ou un transporteur aérien étranger qui détient un certificat de commodité et de nécessité publiques ou un permis étranger délivré par un gouvernement.
- 2) « Point de correspondance » s'entend du point à destination duquel le passager détient une réservation confirmée pour un vol d'Air Canada et au départ duquel il détient ou détenait une réservation confirmée pour un vol d'Air Canada ou de tout autre transporteur. Tous les aéroports par l'intermédiaire desquels une ville est desservie par un transporteur sont réputés constituer un seul point de correspondance lorsqu'une réservation confirmée est détenue auprès du transporteur cédant et du transporteur prenant.
- 3) « Transporteur cédant » s'entend d'un transporteur exploitant un vol pour lequel un passager est ou était titulaire d'un billet avec réservation confirmée jusqu'à un point de correspondance.
- 4) « Correspondance manquée » se produit à un point de correspondance lorsqu'un passager, qui est titulaire d'un billet avec réservation confirmée pour le vol d'un transporteur prenant initial, n'est pas en mesure d'utiliser cette réservation confirmée parce que le transporteur cédant n'est pas parvenu à le transporter jusqu'au point de correspondance à temps pour prendre le vol de correspondance.
Nota : Les mêmes règles, concernant la responsabilité du transporteur cédant et du transporteur prenant, s'appliquent aux points de correspondance manquée subséquents, comme elles s'appliqueraient au point initial de correspondance manquée.
- 5) « Nouveau(x) transporteur(s) prenant(s) » s'entend d'un transporteur ou d'une combinaison de transporteurs de correspondance, autres que le transporteur prenant initial, qui exerce ses activités entre le point de correspondance manquée et le point de destination, le prochain point d'arrêt ou le point de correspondance indiqué sur le billet du passager, et qui offre un vol par lequel ledit passager est transporté au départ du point de correspondance.
- 6) « Transporteur(s) prenant(s) initial (initiaux) » s'entend d'un transporteur ou d'une combinaison de transporteurs qui offre un vol pour lequel un passager était initialement ou est titulaire d'un billet avec réservation confirmée au départ d'un point de correspondance jusqu'au point de destination, au prochain point d'arrêt ou au point de correspondance.

- 7) « Vol de départ » s'entend du vol pour lequel un passager détenait initialement une réservation dans le cadre d'un trajet avec correspondance à destination d'un point au-delà duquel la perturbation d'horaire ou le défaut de transport s'est produit.
- 8) Une « perturbation d'horaire » désigne l'une des perturbations décrites ci-dessous se produisant le jour du départ, mais ne comprend pas les perturbations résultant d'un conflit de travail ou d'une grève :
 - a) un retard par rapport à l'heure de départ ou d'arrivée prévue d'un vol d'Air Canada, entraînant une correspondance manquée;
 - b) l'annulation d'un vol, l'omission d'un arrêt prévu ou tout retard ou toute interruption dans l'exploitation de vols réguliers d'Air Canada;
 - c) une substitution d'appareil d'Air Canada ou de classe de service;
 - d) un changement à l'horaire d'Air Canada qui exige de réacheminer un passager qui n'a pas été prévenu du changement avant son arrivée à l'aéroport en vue de s'enregistrer pour le vol initial.
- 9) Annulé

Perturbation d'horaire – 72

C) Perturbation d'horaire

- 1) Lorsqu'un passager est retardé en raison d'une perturbation d'horaire d'un vol d'Air Canada, ou de l'application des dispositions de la règle 35 (Refus de transport – alinéas 1)a), b), sous-alinéas 1)e)ii), h)ii), iii) et iv), alinéas 1)j), k) et m)) ou de la règle 135 (Annulation des réservations – paragraphe A)) :
 - a) Air Canada doit transporter le passager par le prochain vol sans escale ayant une place libre et dans la même classe de service que le vol initialement prévu.
 Exception 1 : Un passager titulaire d'un billet au prix de classe affaires (cabine J) ou au plein prix de classe économique (cabine Y) peut être surclassé, sans frais supplémentaires, en classe affaires (cabine J) du prochain vol ayant une place libre.
 Exception 2 : Un passager titulaire d'un billet à prix réduit est surclassé à la classe de service supérieure suivante, sans frais supplémentaires, seulement si le vol permet une arrivée plus hâtive à son point de destination, son point d'arrêt ou son point de correspondance que le prochain vol ayant une place libre dans la classe de service initiale.
 - b) Air Canada s'engage, si elle est dans l'impossibilité de fournir un transport de remplacement raisonnable sur ses propres lignes, à tenter d'organiser, au choix du passager, un transport sur les lignes d'un autre transporteur ou d'une combinaison de transporteurs aériens avec lesquels Air Canada a conclu des accords en vue d'un tel transport. En pareil cas, le passager doit être transporté sans escale et sans frais supplémentaires, dans la même classe de service que celle de son vol de départ initial sur le réseau d'Air Canada.
 - c) Air Canada doit, si elle dispose d'une place libre et utilisée uniquement dans une classe de service inférieure à celle réservée par le passager pour son vol initial ou ses vols initiaux, lui rembourser la différence de prix, conformément à la règle 260 (Remboursements – involontaires).
 - d) Air Canada rembourse la partie inutilisée du billet du passager si ce dernier décide de ne plus voyager ou si le transporteur se trouve dans l'impossibilité de lui offrir la solution a) ci-dessus dans des délais raisonnables, ou, sur demande, dans une situation de refus d'embarquement volontaire par Air Canada, celle-ci lui fournit le transport de retour à son point d'origine et le rembourse comme convenu à la règle 260, alinéa A)1), comme si le passager n'avait effectué aucune portion du voyage (sans tenir compte des règles tarifaires applicables), ou, sous réserve du consentement du passager, lui offre un bon d'échange pour un prochain voyage de même montant, ou, à la demande du passager,

- e) Dans une situation de refus d'embarquement volontaire par Air Canada, si le passager assure verbalement et de façon crédible Air Canada que certaines circonstances font en sorte qu'il doit se rendre à destination avant l'heure d'arrivée prévue en 1) ci-dessus, Air Canada achètera, s'il s'avère raisonnable de le faire, en tenant compte de toutes les circonstances connues et sous réserve des disponibilités, une place d'un autre transporteur dont le vol doit arriver considérablement plus tôt que les vols prévus en 1) ci-dessus. Rien de ce qui précède ne doit limiter ou diminuer le droit du passager, le cas échéant, de présenter une demande d'indemnisation, le cas échéant, selon les dispositions de la convention applicable, ou de la loi si aucune convention ne s'applique.
- 2) Perturbation d'horaire – Autres transporteurs aériens
Air Canada accepte de transporter un passager réacheminé involontairement par un autre transporteur, sans frais supplémentaires, mais uniquement dans la même classe de réservation d'Air Canada que celle de l'autre transporteur, ou dans une classe de réservation comparable. Dans le cas où l'autre transporteur, ou le passager, demande à Air Canada de fournir un transport dans une classe de réservation ou de service à un prix supérieur à celui qui a été payé pour le billet initial, ce transport sera fourni seulement moyennant paiement de la différence de prix pour le ou les coupons de vol visés.

Changement / Annulation de vols – 73

- D) Annulé

Conflits de travail et grèves – 74

- E) Annulé
- F) En plus des dispositions de la présente règle, en cas de perturbation d'horaire qui est sous son contrôle, Air Canada offrira :
- 1) si la perturbation d'horaire est d'une durée supérieure à quatre heures, un bon de repas qui peut être utilisé, le cas échéant, à un restaurant de l'aéroport ou pour son service Café Air Canada, pour un montant déterminé en fonction de l'heure;
 - 2) si la perturbation d'horaire dure jusqu'au lendemain ou est d'une durée supérieure à 8 heures, l'hébergement à l'hôtel (selon disponibilités) et le transport terrestre entre l'aéroport et l'hôtel. Ce service n'est offert qu'aux passagers de l'extérieur;
 - 3) si le passager est déjà à bord de l'appareil lorsqu'un retard survient, Air Canada lui offre des consommations et des collations si elle juge qu'il est possible de le faire de manière sécuritaire, pratique et opportune. Si le retard excède 90 minutes et que les circonstances le permettent, Air Canada offre au passager la possibilité de descendre de l'avion jusqu'au moment du départ.

Tarif intérieur (CDGR) – Règle AC : 0245

Titre/application - 70

Indemnisation pour refus d'embarquement

Lorsque Air Canada est dans l'impossibilité de fournir des places pour des réservations antérieurement confirmées, parce que le nombre de passagers titulaires de billets avec réservation confirmée pour un vol est supérieur au nombre de places libres de ce vol, il applique les mesures décrites dans la présente règle.

Définitions - 71

- A) Définitions
Aux fins de la présente règle, les définitions suivantes s'appliquent :
- 1) Un « aéroport » est :
 - a) soit l'endroit où le vol direct ou de correspondance pour lequel le passager titulaire d'un billet avec réservation confirmée doit arriver,

- b) soit un autre aéroport dans la même région métropolitaine que celle prévue au sous-alinéa a) qui est également desservi par Air Canada et que le passager juge acceptable.
- 2) Par « transport de remplacement », on entend un transport aérien fourni par un transporteur titulaire d'une licence de l'Office des transports du Canada (OTC) a) ou tout autre transport utilisé par le passager, lequel, au moment où de telles mesures sont prises, permet au passager de se rendre à son point de destination ou à son prochain point d'arrêt dans les quatre heures suivant l'heure d'arrivée initialement prévue.
- 3) Par « transporteur », on entend un transporteur aérien, sauf un exploitant d'hélicoptères, qui détient une licence de service aérien commercial de l'OTC a) autorisant le transport de personnes.
- 4) Une « réservation confirmée » s'entend d'une réservation pour un vol, à une date et à un type de prix donnés d'Air Canada, comme l'a demandé le passager, qui peut se vérifier dans le système de réservations d'Air Canada et qui est ainsi consignée sur son billet.
- 5) Une « survente » est la résultante d'un nombre de passagers titulaires de billets avec réservation confirmée supérieur au nombre de places libres d'un vol.
- 6) Par « point d'arrêt », on entend l'interruption délibérée du trajet, demandée par le passager, qui a une durée prévue de plus de quatre heures, à un point situé entre le point d'origine et le point de destination.
- 7) Annulé

Demande de volontaires - 72

- B) Demande de volontaires
 - 1) Parmi les passagers détenant une réservation confirmée, Air Canada demande des volontaires disposés à renoncer à leur place en échange d'une indemnisation dont le montant et la forme sont à la discrétion d'Air Canada.
 - 2) Si un passager se porte volontaire, Air Canada ne doit pas lui opposer un refus d'embarquement involontaire par la suite, à moins que le passager n'ait été informé, au moment de se porter volontaire, qu'il existe un risque de refus d'embarquement involontaire et du montant de l'indemnisation auquel il aura droit.
 - 3) La demande de volontaires et la sélection des volontaires à qui une place est refusée se déroulent de la manière déterminée exclusivement par Air Canada.

Priorités d'embarquement - 73

- C) Priorités d'embarquement
 - 1) Lorsqu'un vol est survendu, aucun passager ne peut se voir refuser l'embarquement involontairement avant qu'Air Canada ait d'abord demandé des volontaires qui renonceront à leurs places.
 - 2) Si le nombre de volontaires est insuffisant, d'autres passagers sont susceptibles de se voir refuser l'accès à bord, selon l'ordre de priorité d'embarquement établi par Air Canada. Les passagers détenant une réservation confirmée, mais qui n'ont pas reçu de carte d'accès à bord pourront embarquer dans l'ordre de priorité ci-après jusqu'à ce que toutes les places libres aient été attribuées :
 - a) les passagers ayant une déficience; les enfants non accompagnés de moins de 12 ans et les autres passagers pour qui, de l'avis d'Air Canada, le refus d'embarquement aurait des répercussions graves;
 - b) les passagers voyageant au prix de classe affaires (cabine J) ou au tarif Économique Privilège (cabine O);
 - c) tous les autres passagers embarquent selon leur itinéraire, le prix payé, leur statut en tant que membre d'un programme de fidélisation et l'heure à laquelle ils se présentent pour l'enregistrement sans place préattribuée.

Transport des passagers - 74

D) Transport des passagers refusés à l'embarquement

Le transporteur fournit le transport aux personnes refusées à l'embarquement, volontairement ou involontairement, conformément aux dispositions suivantes :

- 1) Air Canada transporte le passager par le prochain vol sans escale ayant une place libre, sans égard à la classe de service et sans frais supplémentaires pour le passager, ou
- 2) Au choix du passager, si Air Canada est dans l'impossibilité de fournir sur ses propres lignes un transport de départ que le passager juge acceptable, elle lui fournit un transport de remplacement de la façon suivante :
 - a) le passager est acheminé selon la même classe de service ou de réservation applicable à son transport par Air Canada;
 - b) Air Canada fournit le transport selon une classe de service ou de réservation différente, sans frais supplémentaires pour le passager, seulement si cela permet au passager d'arriver plus tôt à sa destination ou à son prochain point d'arrêt.
- 3) Air Canada rembourse la partie inutilisée du billet du passager si ce dernier décide de ne plus voyager ou si le transporteur se trouve dans l'impossibilité de lui offrir la solution 1) ou 2) ci-dessus dans des délais raisonnables, ou, sur demande, dans une situation de refus d'embarquement volontaire par Air Canada, celle-ci lui fournit le transport de retour à son point d'origine et le rembourse comme convenu à la règle 260, alinéa A)1), comme si le passager n'avait effectué aucune portion du voyage (sans tenir compte des règles tarifaires applicables), ou, sous réserve du consentement du passager, lui offre un bon d'échange pour un prochain voyage de même montant, ou, à la demande du passager,
- 4) Dans une situation de refus d'embarquement volontaire par Air Canada, si le passager assure verbalement et de façon crédible Air Canada que certaines circonstances font en sorte qu'il doit se rendre à destination avant l'heure d'arrivée prévue en 1) et 2) ci-dessus, Air Canada achètera, s'il s'avère raisonnable de le faire, en tenant compte de toutes les circonstances connues et sous réserve des disponibilités, une place d'un autre transporteur dont le vol doit arriver considérablement plus tôt que les vols prévus en 1) et 2) ci-dessus. Rien de ce qui précède ne doit limiter ou diminuer le droit du passager, le cas échéant, de présenter une demande d'indemnisation, le cas échéant, selon les dispositions de la convention applicable, ou de la loi si aucune convention ne s'applique.

Indemnisation – 75

E) Indemnisation pour refus d'embarquement involontaire

À moins que le passager choisisse la solution D)3) ci-dessus, en plus de fournir le transport conformément à l'alinéa D)1) ou D)2) ci-dessus, Air Canada indemnise un passager refusé à l'embarquement de la façon suivante :

- 1) Conditions de paiement
 - a) Le passager doit se présenter pour le transport conformément au présent tarif :
 - i) il doit s'être entièrement conformé aux exigences d'Air Canada en matière de réservation, de billetterie, de reconfirmation, d'enregistrement et d'embarquement dans les délais limites et aux endroits précisés à la règle 135.

- b) Le vol pour lequel le passager détenait une réservation confirmée n'a pu l'accueillir, faute de place, et a décollé sans lui.
Exception : le passager n'a droit à aucune indemnisation dans les cas suivants :
- i) lorsque le passager se voit offrir une place ou occupe une place située dans une section de l'appareil autre que celle précisée sur son billet, sans frais supplémentaires pour lui; (si le passager occupe une place située dans une section à laquelle s'applique un prix moins élevé, le passager a droit au remboursement approprié);
 - ii) lorsque la réservation a été annulée conformément à la règle 135 (Annulation des réservations) c) (Délai limite d'enregistrement à l'aéroport);
 - iii) lorsque le vol pour lequel il détient un billet avec réservation confirmée est annulé ou que des places ont été réquisitionnées par les autorités gouvernementales;
 - iv) lorsque, pour des motifs opérationnels et de sécurité indépendants de la volonté du transporteur, il y a eu substitution de l'appareil prévu par un autre d'une capacité moindre, et que le transporteur est à même de prouver qu'il a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter une substitution ou qu'il lui était impossible de prendre de telles mesures.
 - v) lorsqu'un accompagnateur voyage avec un passager ayant une déficience, conformément à la règle 33, aucune indemnité pour refus d'embarquement n'est offerte à cet accompagnateur.
 - vi) lorsque le passager d'un vol exploité au moyen d'un appareil de 60 places ou moins se voit refuser l'embarquement en raison de restrictions de masse et centrage limitant la charge marchande.

2) Montant de l'indemnisation

Sous réserve des dispositions de l'alinéa E)1), Air Canada offre au passager des dommages-intérêts liquidés en espèces/traité bancaire selon les montants ci-après.

| Retard à l'arrivée au point de destination attribuable à un refus d'embarquement involontaire | Espèces/traité bancaire |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| De 0 à 2 heures | 200 \$ CA |
| De plus de 2 heures, jusqu'à un maximum de 6 heures | 400 \$ CA |
| De plus de 6 heures | 800 \$ CA |

3) Délai de l'offre d'indemnisation

- a) Le transporteur présente l'offre d'indemnisation au passager le jour même et à l'endroit où le refus d'embarquement a lieu, à moins que des circonstances particulières ne l'en empêchent ou que le départ du transport de substitution ait lieu avant que l'offre puisse être présentée, auquel cas celle-ci doit être faite par la poste ou par un autre moyen après l'heure à laquelle le refus d'accueillir le passager survient.
- b) Le passager doit recevoir le paiement de l'indemnisation dans les plus brefs délais possibles après l'heure à laquelle le refus de l'accueillir survient, que ce soit par la poste ou par un autre moyen.

Tarif intérieur (CDGR) – Règle AC : 0250

Titre/application – 70

Service d'assistance aux voyageurs

- A) Le programme *J'y serai* offre un service d'assistance aux voyageurs qui peut uniquement être acheté sur aircanada.com et seulement pour les vols exploités par Air Canada ou par Jazz, Air Georgian, Central Mountain Air ou Exploits Valley Air Services.

Nota : L'accompagnateur qui voyage gratuitement avec un passager ayant une déficience, conformément à la règle 33, ne peut acheter de service d'assistance aux voyageurs dans le cadre du programme *J'y serai*.

- B) L'achat du service *J'y serai* coûte 25 \$ CA ou 25 \$ US pour les vols court-courriers (jusqu'à concurrence de 1 609 km (1 000 milles) ou 35 \$ CA ou 35 \$ US pour les vols long-courriers (au moins 1 610 km ou 1 001 milles), dans chaque sens, et est assujéti aux taxes de vente, s'il y a lieu. Ces frais ne sont pas remboursables. Aucuns frais supplémentaires pour le service *J'y serai* ne sont perçus en cas de modification d'une réservation pour un vol à l'égard duquel le service *J'y serai* a été acheté, pourvu que les critères d'admissibilité définis dans la présente règle soient respectés.
- C) Lorsqu'il est acheté, le service *J'y serai* offre aux voyageurs les services décrits aux présentes, en cas de retards ou d'annulations de vol par Air Canada qui surviennent dans les 48 heures précédant l'heure de départ prévue du passager, peu importe la cause ou le motif du retard ou de l'annulation du vol (« annulation de vol »), que la situation soit dépendante ou indépendante de la volonté du transporteur.
- D) Dans le cadre du programme *J'y serai*, le transporteur ou tout autre tiers applicable ne fournit que les services suivants, en cas d'annulation de vol, sous réserve des conditions générales prévues à la présente règle :
- 1) L'accès exclusif au service d'assistance *J'y serai*, ouvert tous les jours et à toute heure, où des spécialistes d'Air Canada sont disponibles pour apporter leur aide; un numéro sans frais exclusif est indiqué à la page de confirmation envoyée par courrier électronique et sur l'itinéraire-reçu du passager, permettant de joindre le service d'assistance *J'y serai* de tout endroit au Canada, aux États-Unis continentaux, à Hawaii et en Alaska;
 - 2) Les prestations du service *J'y serai* sont offertes uniquement par l'entremise du service d'assistance *J'y serai*. Aucun autre employé d'Air Canada ne dispose de l'équipement nécessaire pour offrir le service spécialisé *J'y serai*. Le passager ayant acheté le service *J'y serai* qui omet d'appeler le service d'assistance *J'y serai* et qui décide d'appeler les réservations d'Air Canada ou de s'adresser à un agent – Service clientèle à l'aéroport recevra le même service normal que tous les passagers qui n'ont pas acheté le service *J'y serai*. Tous les passagers d'Air Canada peuvent s'adresser indifféremment aux agents de réservations d'Air Canada ou aux agents – Service clientèle à l'aéroport;
 - 3) À la demande du passager auprès du service d'assistance *J'y serai*, et à la condition qu'il ait enregistré tous les bagages en sa possession, la modification de réservation s'effectue selon ses préférences : i) prochain vol d'Air Canada, de Jazz, d'Air Georgian, de Central Mountain Air ou d'Exploits Valley Air Services ayant une place libre ou ii) prochain vol ayant une place libre assuré par tout autre transporteur utilisant la billetterie électronique, dans les deux cas selon la classe de service figurant sur le billet initial. S'il n'y a aucune place libre dans la classe initiale, on offre au passager une place dans une autre classe;
 - 4) L'avis sur les vols, par courrier électronique et messagerie texte (lorsqu'un numéro de téléphone mobile a été fourni), commence dans les quatre heures précédant l'heure de départ prévue et donne des précisions sur la porte d'embarquement et les vols de correspondance;
 - 5) Si aucun vol d'Air Canada, de Jazz, d'Air Georgian, de Central Mountain Air, d'Exploits Valley Air Services ou d'un autre transporteur n'a de place libre permettant de modifier la réservation, et qu'il est possible de terminer le voyage par transport terrestre, le passager se voit offrir un véhicule de location (entreprise de location au choix d'Air Canada) pour utilisation dans un rayon maximal de 200 kilomètres de l'endroit où se trouve le passager;

- 6) Air Canada accorde une indemnité de repas, dont elle détermine le montant, pour toute annulation de vol de quatre heures ou plus.
- 7) S'il n'y a pas de service de location de véhicule ou si le passager ne peut pas ou ne veut pas s'en prévaloir, ou encore s'il choisit d'attendre le prochain vol d'Air Canada, de Jazz, d'Air Georgian, de Central Mountain Air ou d'Exploits Valley Air Services ayant une place libre, alors, au choix du passager, les représentants du service d'assistance *J'y serai* :
 - a) soit prennent les dispositions nécessaires pour assurer l'hébergement, au choix d'Air Canada, et le transport terrestre entre l'aéroport et l'hôtel,
 - b) soit accordent au passager l'indemnité suivante pour les frais associés à l'hébergement, plutôt qu'un hébergement à l'hôtel et une indemnité de repas :
 - i) le remboursement de ses frais de stationnement (jusqu'à concurrence de 40 \$) s'il a engagé de tels frais; ou ii) le remboursement de ses frais de taxi (jusqu'à concurrence de 100 \$), s'il a engagé de tels frais. Le passager ne peut obtenir qu'une des formes d'indemnité susmentionnées. Les reçus de stationnement ou de taxi peuvent être exigés.
- E) Air Canada paie à l'avance ou rembourse directement sur la carte de crédit du passager tous les frais exigés par les fournisseurs de services tiers. Le passager n'a pas à présenter de reçus.
- F) Si, avant ou après le retard ou l'annulation d'un vol, le passager choisit d'annuler sa réservation, il n'est admissible à aucun des services décrits aux présentes.
- G) Air Canada n'est pas responsable des actes ou omissions des fournisseurs de services tiers qui assurent le transport aérien, l'hébergement à l'hôtel, la location de véhicule ou les autres services décrits dans la présente règle pour les passagers qui achètent le service *J'y serai*. Toutes ces prestations sont assujetties aux modalités et autres exigences (par exemple les critères d'admissibilité à une location de véhicule ou à une réservation d'hôtel) imposées par ces tiers, auxquelles le passager est tenu de satisfaire. Air Canada ne peut être tenue responsable du défaut du passager de satisfaire à ces modalités et exigences (notamment, mais non exclusivement, en ce qui concerne le remboursement des frais). La responsabilité des tiers en question peut, quant à elle, être limitée par leurs tarifs, par leurs conditions générales de transport ainsi que par leurs ententes et conventions internationales. Les conditions générales de transport, dont certaines limitent ou excluent la responsabilité, s'appliquent aux vols aller et retour du passager.
- H) Air Canada n'assume aucune responsabilité en cas de réclamation, de perte, de préjudice, de frais ou de dépenses découlant d'une blessure corporelle, d'un accident ou du décès, ni en cas de perte ou de livraison tardive de bagages ou d'autres biens, ou encore de dommages à ceux-ci, ni même en cas de retard, de contretemps, de perte de jouissance de la vie, d'ennuis, de déception, de souffrance ou de frustration, sur le plan physique ou mental, découlant :
 - 1) de l'omission de toute entité autre qu'Air Canada ou ses employés;
 - 2) du défaut du passager d'obtenir les documents de voyage nécessaires (par exemple, les passeports, les visas ou les certificats);
 - 3) du défaut du passager de suivre les instructions, ou de respecter les conditions générales d'Air Canada, d'un de ses partenaires ou des fournisseurs de services tiers, notamment, les heures de départ ou d'enregistrement à l'aéroport, le traitement des bagages ainsi que les heures d'inscription ou de départ de l'hôtel ou les heures de prise en charge ou de remise pour la location de véhicule.
- I) Lorsqu'un passager choisit de ne pas acheter le programme *J'y serai*, les services et les indemnités fournis par le transporteur en cas d'annulation de vol sont assujettis aux conditions décrites ci-dessous. En cas d'incompatibilité entre le texte ci-dessous et les règles auxquelles renvoient les présentes, ces dernières sont réputées constituer le texte exact. Sauf dans la mesure prévue dans la présente règle, Air Canada ne peut être tenue responsable du non-respect de l'horaire d'un vol ni de changements à l'horaire ou à l'itinéraire d'un vol, ou de l'ajout de points d'arrêt, avec ou sans préavis aux passagers. Le transporteur n'assume aucune responsabilité à l'égard des correspondances d'un passager.

- 1) Sauf dans la mesure prévue à l'alinéa l)2) ci-dessous, aucun service ou indemnité n'est fourni, et le transporteur n'est pas tenu responsable s'il annule la réservation d'un passager lorsqu'une telle mesure est nécessaire :
 - a) pour se conformer à un règlement du gouvernement;
 - b) pour se conformer à une demande du gouvernement aux fins de transport d'urgence pour des questions liées à la défense nationale ou à une catastrophe naturelle;
 - c) lorsque cette mesure est nécessaire ou utile en raison des conditions météorologiques ou de toute autre situation indépendante de sa volonté (y compris, notamment, les cas fortuits ou de force majeure, les conflits de travail, les grèves, les mouvements populaires, les embargos, les guerres, les hostilités ou les perturbations), qu'elle soit réelle, appréhendée ou signalée.
- 2) Dans le cas des circonstances décrites à l'alinéa l)1) ci-dessus, le transporteur s'engage, à la demande du passager, à :
 - a) soit transporter le passager par un autre vol ayant une place libre;
 - b) soit, si Air Canada est dans l'impossibilité de mettre à exécution la solution précisée ci-dessus dans un laps de temps raisonnable, lui rembourser un montant déterminé selon l'alinéa l)7) ci-dessous.
- 3) Conformément à la règle 240 (en ce qui a trait au non-respect de l'horaire applicable aux billets avec réservation confirmée), le transporteur n'est pas responsable du non-respect de l'horaire d'un vol ni des changements à l'horaire d'un vol, avec ou sans préavis aux passagers, sauf qu'il est tenu, à la demande du passager, d'appliquer les dispositions du présent alinéa l)3) :

En ce qui a trait aux billets avec réservation confirmée, et sauf en cas de conflits de travail ou de grève, le transporteur doit :

 - i) Transporter le passager par le prochain vol sans escale ayant une place libre dans la même classe de service que le vol initial prévu.

Exception 1 : un passager titulaire d'un billet au prix de classe affaires (cabine J) ou au plein prix de classe économique (cabine Y) peut être surclassé, sans frais supplémentaires, en classe affaires (cabine J) par le prochain vol ayant une place libre.

Exception 2 : un passager titulaire d'un billet à prix réduit est surclassé à la classe de service supérieure suivante, sans frais supplémentaires, seulement si le vol permet une arrivée plus hâtive à son point de destination, son point d'arrêt ou son point de correspondance que le prochain vol ayant une place libre dans la classe de service initiale.
 - ii) Dans l'impossibilité de fournir un transport de remplacement raisonnable sur ses propres lignes, au choix d'Air Canada, mais sous réserve de l'accord du passager, tenter d'organiser un transport sur les lignes d'un autre transporteur ou d'une combinaison de transporteurs aériens avec lesquels Air Canada a conclu des accords en vue d'un tel transport. En pareil cas, le passager doit être transporté, sans escale et sans frais supplémentaires, dans la même classe de service que celle de son vol de départ initial sur le réseau d'Air Canada.
 - iii) Si elle dispose d'une place libre et utilisée uniquement dans une classe de service inférieure à celle réservée par le passager pour son vol initial ou ses vols initiaux, rembourser la différence de prix, conformément à l'alinéa l)7) ci-dessous (remboursements – involontaires).
 - iv) Au choix du passager, ou si elle est dans l'impossibilité d'offrir au passager un transport aérien de remplacement raisonnable, lui rembourser le billet inutilisé ou la partie inutilisée du billet, conformément à l'alinéa l)7) ci-dessous (remboursements – involontaires).
- 4) Conformément à la règle 240, l'alinéa l)3) ci-dessus, s'applique également en cas de perturbation d'horaire. Par « perturbation d'horaire », on entend l'une des perturbations ci-dessous qui se produit le jour du départ, mais ne comprend pas les perturbations résultant d'un conflit de travail ou d'une grève :
 - a) un retard par rapport à l'heure de départ ou d'arrivée prévue d'un vol d'Air Canada entraînant une correspondance manquée;

- b) l'annulation d'un vol, l'omission d'un arrêt prévu ou tout retard ou toute interruption dans l'horaire prévu des vols d'Air Canada;
 - c) une substitution d'appareil d'Air Canada;
 - d) un changement à l'horaire d'Air Canada qui exige de réacheminer un passager qui n'a pas été prévenu du changement avant son arrivée à l'aéroport en vue de s'enregistrer pour le vol initial.
- 5) Changement à l'horaire
Conformément à la règle 240, dans le cas où un changement à l'horaire d'Air Canada exige le réacheminement d'un passager titulaire d'un billet, Air Canada s'engage à :
- a) réacheminer le passager par le prochain vol sans escale ayant une place libre dans la même classe de réservation que le vol initial;
 - b) à la demande du passager, changer l'itinéraire de celui-ci pour le prochain vol sans escale ayant une place libre dans une classe de réservation ou de service différente, moyennant paiement, par le passager, de la différence de prix pour le ou les coupons de vol visés;
Exception : Un passager titulaire d'un billet au prix de classe affaires (cabine J) ou au plein prix de classe économique (cabine Y) peut être surclassé, sans frais supplémentaires, en classe affaires (cabine J) du prochain vol ayant une place libre.
 - c) à la demande du passager, rembourser le billet ou encore le ou les coupons de vol inutilisés, conformément à l'alinéa l)7) ci-dessous (remboursements – involontaires).
- 6) Conflits de travail et grèves
Conformément à la règle 240 :
- a) Dans le cas où un conflit de travail ou une grève, institué par un syndicat d'Air Canada contre Air Canada, exige le réacheminement d'un passager, Air Canada s'engage à :
 - i) réacheminer le passager par le prochain vol sans escale ayant une place libre dans la même classe de réservation que le vol initial;
 - ii) à la demande du passager, changer l'itinéraire de celui-ci pour le prochain vol sans escale ayant une place libre dans une classe de service différente, moyennant paiement, par le passager, de la différence de prix pour le ou les coupons de vol visés;
Exception 1 : Un passager titulaire d'un billet au prix de classe affaires (cabine J) ou au plein prix de classe économique (cabine Y) peut être surclassé, sans frais supplémentaires, en classe affaires (cabine J) du prochain vol ayant une place libre.
Exception 2 : Un passager titulaire d'un billet à prix réduit est surclassé à la classe de service supérieure suivante, sans frais supplémentaires, seulement si le vol permet une arrivée plus hâtive à son point de destination, son point d'arrêt ou son point de correspondance que le prochain vol ayant une place libre dans la classe de service initiale.
 - iii) si elle est dans l'impossibilité de fournir un transport de remplacement raisonnable sur ses propres lignes, tenter, à son choix, mais sous réserve de l'accord du passager, d'organiser un transport sur les lignes d'un autre transporteur ou d'une combinaison de transporteurs aériens avec lesquels Air Canada a conclu des accords en vue d'un tel transport. En pareil cas, le passager doit être transporté, sans escale et sans frais supplémentaires, dans la même classe de réservation que celle de son vol de départ initial sur le réseau d'Air Canada, ou dans une classe de réservation comparable.
 - iv) ou, au choix du passager, ou encore, si Air Canada est dans l'impossibilité de mettre à exécution la solution précisée en i), en ii) ou en iii) ci-dessus dans un laps de temps raisonnable, rembourser le billet ou encore le ou les coupons de vol inutilisés, conformément à l'alinéa l)7) ci-dessous (remboursements – involontaires).

- b) Air Canada accepte de transporter un passager réacheminé involontairement par un autre transporteur, sans frais supplémentaires, mais uniquement dans la même classe de réservation d'Air Canada que celle de l'autre transporteur, ou dans une classe de réservation comparable. Dans le cas où l'autre transporteur ou le passager demande à Air Canada de lui fournir un transport dans une classe de réservation ou de service à un prix supérieur à celui qui a été payé pour le billet initial, ce transport sera fourni seulement moyennant paiement de la différence de prix pour le ou les coupons de vol visés.
- 7) Conformément à la règle 260 concernant les remboursements involontaires, les règles de remboursement applicables à la présente règle sont les suivantes :
- a) Si aucune partie du billet n'a été utilisée, Air Canada rembourse un montant égal au prix et aux frais applicables au billet délivré au nom du passager. Le montant du remboursement ne doit pas être supérieur au montant payé pour le billet.
 - b) Si une partie du billet a été utilisée, un montant égal au prix aller simple direct le plus bas applicable (ou, sur les billets aller-retour, de trajets circulaires ou en circuit ouvert à l'égard desquels une réduction s'applique, 50 % du prix aller-retour) pour les classes de service payées, moins le même taux de réduction qui a été appliqué pour calculer le prix et les frais initiaux applicables à partir du point terminal jusqu'au point de destination indiqué sur le billet ou jusqu'au point où le transport aérien doit reprendre, selon :
 - i) soit l'itinéraire indiqué sur le billet, si le point terminal se trouvait sur l'itinéraire du billet,
 - ii) soit l'itinéraire de tout transporteur qui exploite un service direct entre ces points, si le point terminal ne se trouvait pas sur l'itinéraire indiqué sur le billet.
 - iii) En cas de décès, voir la règle 272.
- 8) En sus des dispositions du présent paragraphe I), en cas de perturbation d'horaire qui est sous son contrôle, Air Canada offre :
- a) Si la perturbation d'horaire est d'une durée supérieure à quatre heures, un bon de repas qui peut être utilisé, le cas échéant, à un restaurant de l'aéroport ou pour son service Café Air Canada, pour un montant déterminé en fonction de l'heure.
 - b) Annulé
 - c) Si la perturbation d'horaire dure jusqu'au lendemain, l'hébergement à l'hôtel et le transport terrestre entre l'aéroport et l'hôtel, le cas échéant. Ce service n'est offert qu'aux passagers de l'extérieur.
 - d) Si le passager est déjà à bord de l'appareil lorsqu'un retard survient, Air Canada lui offre des consommations et des collations si elle juge qu'il est possible de le faire de manière sécuritaire, pratique et opportune. Si le retard excède 90 minutes et que les circonstances le permettent, Air Canada offre au passager la possibilité de descendre de l'avion jusqu'au moment du départ.
- 9) Avis le jour du vol : les passagers qui s'inscrivent au service d'avis sur les vols sur un site Web d'Air Canada seront informés par courrier électronique ou par messagerie texte de l'annulation d'un départ prévu ou d'un retard, jusqu'à 15 minutes avant le départ. Le premier avis ne sera pas envoyé plus de 24 heures avant le départ et les avis seront transmis à des intervalles d'au moins 15 minutes. Cependant, Air Canada ne peut être tenue responsable de la non-transmission des messages et ne peut garantir la rapidité et la fiabilité de réception des courriers électroniques ou des messages texte.

Tarif intérieur (CDGR) – Règle AC : 0255

Titre/application – 70

Changement d'itinéraire – Cas permis / volontaires

- A) Sous réserve des dispositions qui s'appliquent à certains prix en particulier, Air Canada s'engage à changer l'itinéraire d'un passager, à sa demande, sur présentation de son billet ou de la partie inutilisée du billet.
- B) Prix applicable au changement d'itinéraire ou de destination
 - 1) Conformément au paragraphe 2) ci-dessous, un passager peut changer l'itinéraire ou la destination finale inscrite sur son billet.
 - 2) Sauf dispositions contraires prévues à la règle 240 (Non-respect de l'horaire), lorsque le passager demande un changement d'itinéraire ou de destination finale avant son arrivée à destination, les nouveaux prix et frais doivent être ceux qui auraient été appliqués si la destination finale ou l'itinéraire modifié s'étaient appliqués au billet initial.

Tarif intérieur (CDGR) – Règle AC : 0260

Titre/application – 70

Remboursements – involontaires

- A) Le montant qu'Air Canada rembourse selon le mode de paiement initial sur restitution de la partie inutilisée du billet, conformément à la règle 35 (Refus de transport, sous réserve de toute restriction prévue par les règles tarifaires applicables), à la règle 50 (Acceptation des enfants) ou à la règle 240 (Non-respect de l'horaire ou défaut de transport), sous réserve de toute restriction prévue par les règles tarifaires applicables, est le suivant :
 - 1) Si aucune partie du billet n'a été utilisée, ou si en cas de refus d'embarquement ou d'annulation volontaire d'Air Canada, suivant les dispositions de la règle 240, sous-alinéa C)1)d), et de la règle 245, alinéa D)3), le passager choisit de ne plus voyager et de retourner à son point d'origine, Air Canada rembourse un montant égal au prix et aux frais applicables au billet délivré au nom du passager. Le montant du remboursement ne doit pas être supérieur au montant payé pour le billet.
 - 2) Si une partie du billet a été utilisée :
 - a) Prix aller simple – un montant égal au prix aller simple courant comparable, le plus bas applicable à la classe ou aux classes de réservation indiquées sur le billet à partir du point terminal jusqu'au point de destination indiqué sur le billet ou jusqu'au point à partir duquel le transport doit reprendre;
Nota : Le point terminal doit également inclure tout point de billetterie à partir duquel Air Canada n'est plus en mesure de fournir le service.
 - b) Prix de trajets aller-retour, circulaires et en circuit ouvert – un montant égal à 50 % du prix aller-retour, calculé en fonction d'un taux de réduction identique à celui utilisé pour le prix initial indiqué sur le billet, à partir du point terminal jusqu'au point de destination à partir duquel le transport doit reprendre, selon :
 - i) soit l'itinéraire indiqué sur le billet, si le point terminal faisait partie de cet itinéraire,
 - ii) soit l'itinéraire direct de tout transporteur reliant le point terminal et le point de destination indiqués sur le billet ou le point à partir duquel le transport doit reprendre, si le point terminal ne faisait pas partie de l'itinéraire initial.
 - c) Si aucun prix du type payé n'est publié entre le point terminal et le point de destination ou le point à partir duquel le transport doit reprendre, le remboursement doit correspondre à la même proportion que celle que représente le prix normal en classe économique (cabine Y) publié entre le point terminal et le point de destination ou le point à partir duquel le transport doit reprendre, par rapport au prix initial.

d) Frais d'annulation : en cas de décès, voir la règle 272.

Nota : Aux fins de la présente règle, par famille immédiate, on entend le conjoint, les parents, les enfants (y compris les enfants adoptés), les frères, les sœurs, les brus et les gendres, les beaux-parents, les grands-parents, et les petits-enfants.

Substitution d'appareil – 71

B) Substitution d'appareil

Lorsqu'une substitution d'appareil entraîne la nécessité d'accueillir un passager titulaire d'un billet avec réservation en classe affaires (cabine J) dans une autre section que la section applicable, le remboursement constitue la différence, le cas échéant, entre :

- 1) le montant égal à la valeur du remboursement involontaire calculé conformément au paragraphe A) ci-dessus et
- 2)
 - i) soit le prix de classe affaires (cabine J) ou de classe économique (cabine Y) entre le point terminal et le point de destination indiqués sur le billet ou le point à partir duquel le transport doit reprendre, pourvu que le transporteur exploite les tronçons visés,
 - ii) soit 75 % du prix aller simple direct le plus bas de classe affaires (cabine J) publié lorsque le transporteur n'exploite pas les tronçons visés.
Exception : Aucun remboursement n'est effectué lorsque le montant calculé à l'alinéa 2) dépasse le montant calculé à l'alinéa 1) ci-dessus.

Tarif intérieur (CDGR) – Règle AC : 0270

Titre/application - 70

Remboursements – volontaires

A) Généralités

Lorsque la règle 50 (Acceptation des enfants) ou la règle 240 (Non-respect de l'horaire) ne sont pas applicables, le transporteur qui a délivré le billet, ou tout autre transporteur affecté à l'itinéraire indiqué sur le billet, s'engage, à la demande du passager, et sur restitution de la partie inutilisée du billet, y compris le reçu du passager, à procéder au remboursement, selon le mode de paiement initial, de la façon suivante :

- 1) Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le montant du remboursement est égal au prix et aux frais applicables au billet délivré au nom du passager.
- 2) Si une partie du billet a été utilisée, le montant du remboursement est égal à la différence entre le prix et les frais applicables au billet délivré au nom du passager et le prix et les frais applicables au transport du passager couvert par la partie utilisée du billet.
- 3) Le remboursement est versé conformément aux alinéas 1) et 2) ci-dessus, pourvu que la demande ait été faite au plus tard un mois après la date d'expiration du billet.
- 4) Remboursements anciens
En sus des autres frais applicables, Air Canada perçoit des frais d'administration de 100 \$ CA sur les billets, quand, lorsqu'ils sont présentés aux fins de remboursement, il s'est écoulé :
 - a) soit, plus de un an depuis la date à laquelle le transport a commencé du point d'origine indiqué sur le billet initial pour un billet utilisé partiellement,
 - b) soit, plus de un an depuis la date de délivrance du billet initial si aucune partie de ce billet n'a été utilisée. Les dispositions qui précèdent se limitent à une période maximale de deux ans, après quoi Air Canada n'acceptera de rembourser aucun billet.

Destinataire du remboursement – 71

B) Destinataire du remboursement.

Sous réserve des dispositions prévues ci-dessous, Air Canada versera le remboursement, conformément à la présente règle, à la personne désignée sur le billet comme passager.

Exception 1 :

- 1) Les billets délivrés en échange d'un avis de passage payé (PTA) ou d'un bon pour services divers (MCO) sont remboursés uniquement à l'acheteur de l'avis de passage payé ou du bon pour services divers.
- 2) Le montant du remboursement des billets dont l'achat a été porté à une carte de crédit reconnue par Air Canada sera versé uniquement au compte de la personne qui est titulaire de la carte de crédit.

Exception 2 : Annulé

Perte de billets - 72

C) Perte de billets

Lorsqu'un passager perd son billet, ou la partie inutilisée de son billet, Air Canada rembourse au passager, à sa demande, ce billet ou cette partie de billet, aux conditions indiquées ci-dessous, pourvu que le billet initial ait été délivré par Air Canada :

1) Billet de remplacement

Si un passager désire commencer ou poursuivre son voyage, il doit acheter un nouveau billet pour remplacer le billet perdu ou la partie du billet perdue qui vise le voyage souhaité de la façon suivante :

- a) sauf dans la mesure prévue au sous-alinéa b) ci-dessous, le billet de remplacement est délivré pour la partie du voyage visée par le billet perdu aux prix et aux conditions applicables à cette partie du voyage à la date d'achat du billet de remplacement;
- b) si l'itinéraire complet, le type de prix et le montant payé pour le billet initial peuvent être déterminés à partir du dossier de réservations du passager, le billet de remplacement est délivré pour la partie du billet perdu en fonction des prix et des conditions appliqués à l'achat du billet initial.

Nota : Dans le cas du remplacement d'un bon pour services divers, le transporteur peut, à son gré, remplacer ce bon si tous les renseignements sont connus, et pourvu que le passager ait tenté de retrouver le document; des frais d'administration de 25 \$ CA s'appliquent.

2) Remboursement du billet perdu

a) Si aucune partie du billet initial n'a été utilisée et :

- i) que le passager a acheté un nouveau billet couvrant le même transport que celui que couvrait le billet perdu, le montant du remboursement correspond au prix et aux frais payés pour le nouveau billet acheté, moins les frais d'indemnisation du transporteur relatifs aux changements, le cas échéant, et les frais d'administration spécifiés à l'alinéa C)4).
- ii) que le passager n'a pas acheté de nouveau billet couvrant le même transport que celui que couvrait le billet perdu, le montant du remboursement correspond au prix et aux frais payés, moins les frais d'indemnisation du transporteur relatifs aux remboursements, le cas échéant, ou les frais d'administration spécifiés à l'alinéa C)4), selon le montant le plus élevé.

b) Si une partie du billet a été utilisée et :

- i) que le passager a acheté un nouveau billet couvrant un transport identique à celui de la partie inutilisée du billet perdu, le montant du remboursement correspond au prix et aux frais payés pour ce nouveau billet, moins les frais d'indemnisation du transporteur relatifs aux changements, le cas échéant, et les frais d'administration spécifiés à l'alinéa C)4).

- ii) que le passager n'a pas acheté de nouveau billet couvrant un transport identique à celui de la partie inutilisée du billet perdu, le montant du remboursement correspond à la différence entre le prix et les frais payés et le prix et les frais applicables au transport du passager couvert par la partie utilisée du billet, moins les frais d'indemnisation du transporteur relatifs aux remboursements, le cas échéant, ou les frais d'administration spécifiés à l'alinéa C)4), selon le montant le plus élevé.
- 3) Demande de remboursement
- a) La demande de remboursement d'un billet perdu ou d'une partie de billet perdue doit être acheminée aux bureaux administratifs du transporteur, en remplissant le formulaire exigé par celui-ci dans un délai maximal de un mois après la date d'expiration du billet perdu.
 - b) Un remboursement est effectué au plus tôt 60 jours suivant la réception de la demande et uniquement à condition que le billet perdu, ou la partie du billet perdue, n'ait pas été accepté antérieurement contre transport ou remboursé à quiconque. De plus, la personne à qui le remboursement est fait doit accepter, sur le formulaire exigé par le transporteur, d'indemniser celui-ci pour toute perte et tout dommage que celui-ci pourrait subir en raison d'un tel remboursement.
- 4) Frais d'administration
- Le transporteur perçoit des frais d'administration de 95 \$ CA par billet pour le traitement des demandes de remplacement ou de remboursement du billet perdu ou de la partie du billet perdue.

Tarif intérieur (CDGR) – Règle AC : 0272

Titre/application - 70

Remboursements en cas de décès

Exception : Les passes permettant un nombre illimité de vols ne sont pas admissibles à des remboursements.

Aux fins de la présente règle, par « famille immédiate », on entend :

le conjoint (y compris le conjoint de fait, le conjoint de même sexe et l'ex-conjoint);

les enfants (y compris les enfants adoptifs et ceux du conjoint, les petits-enfants et les arrière-petits-enfants);

les parents, le père, la mère (y compris les beaux-parents, les grands-parents, les arrière-grands-parents, les parents du conjoint ou ceux du conjoint de fait);

la fille, le fils (y compris ceux en droit, par alliance ou du conjoint de fait);

le frère et la sœur (y compris le beau-frère et la belle-sœur, le demi-frère et la demi-sœur, le frère et la sœur par alliance et ceux du conjoint de fait);

la tante et l'oncle, la nièce et le neveu, le tuteur légal et son conjoint (preuve du jugement à l'appui).

Aux fins de la présente règle, la famille immédiate comprend également le compagnon de voyage.

Les dispositions suivantes s'appliquent aux billets non remboursables et aux billets avec frais d'annulation lorsque le transport est annulé en raison du décès du passager, d'un membre de sa famille immédiate ou d'un compagnon de voyage :

- A) L'une des conditions ci-après doit être remplie pour que les dispositions s'appliquent :
 - 1) le décès survient après l'achat du billet, dans les 90 jours précédant le début du voyage,
 - 2) le décès survient après le début du voyage,
 - 3) le voyage avait pour objet de visiter le membre de la famille immédiate qui est décédé.
- B) Avant le début du voyage, sur restitution des billets inutilisés, le prix et les frais payés sont remboursés au complet.
- C) Après le début du voyage, sur présentation de la partie inutilisée du billet, le remboursement correspond à la différence, le cas échéant, entre le montant du prix et des frais payés et le prix aller simple applicable au transport utilisé.

- D) En cas de décès du passager, le montant du remboursement des billets remboursables et non remboursables est versé à la succession du passager. Le remboursement correspond à la différence, le cas échéant, entre le montant du prix et des frais payés et le prix aller simple applicable au transport utilisé.
- E) Les documents doivent être remis dans les 90 jours suivant la date du retour aux fins d'un remboursement différé.
- F) Le remboursement n'a lieu que sur présentation :
 - 1) d'une lettre ou d'un courrier électronique fournissant les renseignements nécessaires, tels que le lien de parenté avec le membre de la famille décédé et s'il y a lieu, la confirmation que le voyage avait pour objet de visiter le membre de la famille immédiate qui est décédé.
 - 2) du numéro du billet électronique ou, s'il s'agit d'un billet papier, du coupon passager du reçu de billet original.
 - 3) de la documentation requise relative au décès du membre de la famille immédiate : aux fins de la présente règle, une copie du certificat de décès, une déclaration de l'entrepreneur de pompes funèbres, une déclaration du coroner ou une reconnaissance d'enregistrement de décès doit être fournie.
 - 4) du reçu délivré pour des frais de modification s'il s'agit d'une demande de remboursement différé de frais de modification.

Tarif intérieur (CDGR) – Règle AC : 0275

Titre/application - 70

Remboursements en monnaie étrangère

Un transporteur visé par les règles de contrôle à l'exportation se réserve le droit de refuser d'effectuer un remboursement autorisé par le présent tarif dans une monnaie autre que celle qui a été utilisée pour l'achat du billet devant être remboursé ou à un endroit autre que celui où le paiement du billet a été fait.