

**PAL Airlines Ltd., opérant sous le nom
PAL Airlines, Provincial Airlines**

Tarif intérieur- OTC(A) No. 3

Règles, tarifs et frais applicables au transport de passagers, de bagages ou de marchandises à l'intérieur du Canada



<p><u>Date de publication:</u> 3 mars 2023</p>	<p><u>Émis par:</u> Shawn Keats VP Opérations PAL Airlines Ltd. Boîte postale 29030 St. John's, NL A1A 5B5 shawn.keats@palairlines.ca</p>	<p><u>Date d'entrée en vigueur:</u> 4 mars 2023</p>
--	---	---

LISTE DES PAGES EN VIGUEUR

Page	Révision	Date d'entrée en vigueur	Page	Révision	Date d'entrée en vigueur
1	Amendement 1	4 mars 2023	38	Original	3 février 2022
2	Amendement 1	4 mars 2023	39	Original	3 février 2022
3	Original	3 février 2022	40	Original	3 février 2022
4	Original	3 février 2022	41	Original	3 février 2022
5	Amendement 1	4 mars 2023	42	Amendement 1	4 mars 2023
6	Original	3 février 2022	43	Amendement 1	4 mars 2023
7	Original	3 février 2022	44	Amendement 1	4 mars 2023
8	Original	3 février 2022	45	Original	3 février 2022
9	Original	3 février 2022	46	Amendement 1	4 mars 2023
10	Original	3 février 2022	47	Amendement 1	4 mars 2023
11	Original	3 février 2022	48	Amendement 1	4 mars 2023
12	Original	3 février 2022			
13	Original	3 février 2022			
14	Original	3 février 2022			
15	Original	3 février 2022			
16	Original	3 février 2022			
17	Original	3 février 2022			
18	Original	3 février 2022			
19	Original	3 février 2022			
20	Original	3 février 2022			
21	Original	3 février 2022			
22	Original	3 février 2022			
23	Original	3 février 2022			
24	Original	3 février 2022			
25	Original	3 février 2022			
26	Original	3 février 2022			
27	Original	3 février 2022			
28	Original	3 février 2022			
29	Original	3 février 2022			
30	Original	3 février 2022			
31	Original	3 février 2022			
32	Original	3 février 2022			
33	Original	3 février 2022			
34	Original	3 février 2022			
35	Original	3 février 2022			
36	Original	3 février 2022			
37	Original	3 février 2022			

TABLE DES MATIÈRES

RÈGLE 1: DÉFINITIONS	6
RÈGLE 2: APPLICATION DU TARIF	10
RÈGLE 3: DEVISE	11
RÈGLE 4: CALCUL DU MILLAGE - NOLISEMENT ET CONVOYAGE	12
RÈGLE 5: CALCUL DES COÛTS	13
RÈGLE 6: CONDITIONS DE TRANSPORT	15
RÈGLE 7: TRANSPORT DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	20
RÈGLE 8: ACCEPTATION DES ENFANTS	24
RÈGLE 9: ACCEPTATION DES BAGAGES ET DES MARCHANDISES	26
RÈGLE 10: REMBOURSEMENTS	29
RÈGLE 11: LIMITES DE RESPONSABILITÉ – PASSAGERS	30
RÈGLE 12: LIMITES DE RESPONSABILITÉ – BAGAGES OU MARCHANDISES	31
RÈGLE 14: REMPLACEMENT D'UN AÉRONEF	36
RÈGLE 15: CONDITIONS DE PAIEMENT	37
RÈGLE 16: FRAIS D'ANNULATION	38
RÈGLE 17: BILLETS	39
RÈGLE 18: RÉACHEMINEMENT DES PASSAGERS	40

RÈGLE 19: REFUS D'EMBARQUEMENT ET INDEMNISATION	41
RÈGLE 20: TRANSPORT TERRESTRE	42
RÈGLE 21: TARIFS ET FRAIS	43

Acronymes, Abréviations, Appels de note et Symboles

OTC (A)	Office des transports du Canada
IATA	Association du transport aérien international
No.	Numéro
\$	Dollar(s)
(R)	désigne des réductions
(A)	désigne des augmentations
(C)	désigne les changements qui n'entraînent ni augmentation ni réduction
(X)	désigne une annulation
(N)	désigne un ajout en dollars canadiens

Unités de mesure:

Milles:	Milles terrestres
Litres:	Litres métriques
Livres :	Livres impériales
Gallons:	Gallons impériaux
Temps:	Heures et minutes

RÈGLE 1: DÉFINITIONS

"**affréteur**" désigne une personne, une entreprise, une société, une association, un partenariat, une compagnie ou toute autre entité juridique qui accepte de louer la capacité totale d'un ou de plusieurs aéronefs du transporteur pour le transport de passagers, de bagages, de marchandises, ou de biens, d'un point d'origine précis à une destination précise, selon un itinéraire déterminé préalablement.

"**ambulatoire**" désigne une personne apte à se déplacer sans assistance à l'intérieur d'un aéronef.

"**animal d'assistance**" désigne un animal vivant nécessaire à une personne en situation de handicap. Pour ce tarif, l'animal d'assistance se limite à un chat ou à un chien. L'animal d'assistance doit être certifié, par écrit, comme ayant été dressé par une institution professionnelle d'animaux d'assistance. L'animal d'assistance doit être correctement harnaché conformément aux normes établies par une institution professionnelle d'animaux d'assistance.

"**assistant**" désigne une personne qui voyage avec une personne en situation de handicap et qui est apte à offrir à cette personne un service qui n'est pas habituellement prodigué par le personnel de PAL Airlines.

"**autonome**" désigne une personne indépendante, autonome et apte à subvenir à tous ses besoins physiques pendant le vol, y compris lors des situations d'urgence, d'évacuation ou de décompression. Une personne autonome n'a pas besoin d'attention particulière ou inhabituelle au-delà de celle accordée au grand public, en excluant l'assistance à l'embarquement ou au débarquement.

"**bagage**" désigne les effets du passager, nécessaires ou destinés à l'habillement, à l'usage, au confort et à la commodité du passager pendant son voyage. À moins d'indication contraire, les bagages comprendront à la fois les bagages enregistrés et ceux non enregistrés du passager.

"**Canada**" désigne les dix provinces du Canada, le territoire du Yukon, les districts et les îles composant les Territoires du Nord-Ouest du Canada et le Nunavut.

"**contrat de nolisement**" désigne le contrat conclu entre le transporteur et le/les affréteur(s) en vue de la prestation de service par le transporteur.

"**Convention de Montréal**" désigne la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999.

"**Convention de Varsovie**" désigne la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929 et amendée ultérieurement, en excluant la Convention de Montréal définie précédemment.

"**destination**" désigne le point de destination des passagers, des bagages et des marchandises à transporter sur un vol nolisé.

"**DTS**" désigne les Droits de Tirage Spéciaux émis par le Fond monétaire international.

"**été**" désigne la période du 15 mai au 15 novembre, incluant ces deux dates.

"**Force majeure**" désigne un événement dont la ou les causes ne sont pas imputables à la faute intentionnelle ou à une négligence grave du transporteur. La « force majeure » comprend notamment :

- a) un tremblement de terre, une inondation, un ouragan, une explosion, un incendie, une tempête, une épidémie, d'autres catastrophes naturelles, des ennemis publics, une guerre, une urgence nationale, une invasion, une insurrection, des émeutes, des grèves, des piquets de grève, des boycotts, des lock-out ou autres troubles civils;
- b) l'interruption des installations de vol, des outils de navigation ou d'autres services;
- c) toute loi, règle, proclamation, réglementation, ordonnance, déclaration, interruption ou exigence d'un gouvernement, d'une agence gouvernementale ou d'un de leurs représentants, ou toute autre interférence de ces derniers;
- d) l'impossibilité de produire des matériaux, des accessoires, des équipements ou des pièces détachées auprès des fournisseurs, une défaillance mécanique de l'aéronef;
- e) les actions d'un tiers parti, y compris les autorités gouvernementales ou de contrôle du trafic aérien, les autorités aéroportuaires, les agences de sécurité, les forces de l'ordre ou les fonctionnaires des douanes et de l'immigration;
- f) toute autre cause ou circonstance, similaire ou non, prévue ou imprévue, que le transporteur n'est pas en mesure de surmonter.

"**fret**" désigne toutes les marchandises et les bagages (sauf le courrier) qui peuvent être transportés par vol affrété.

"**hiver**" désigne la période du 16 novembre au 14 mai en incluant ces deux dates.

"**itinéraire**" désigne le millage total entre le point d'origine et le point de destination, incluant les escales ou autres exigences de navigation. L'itinéraire désigne également le millage total entre le point de destination et le point d'origine, incluant les escales ou autres exigences de navigation.

"**jour**" désigne toute période de vingt-quatre heures consécutives.

"marchandise" désigne tout ce qui peut être transporté par voie aérienne, y compris les animaux, en excluant le courrier (sauf exception) et les bagages.

"nolisement à durée déterminée" désigne un nolisement pour un nombre déterminé de jours ou de mois successifs, ou encore d'une combinaison de ceux-ci.

"nolisement sans participation" désigne un vol nolisé aux termes duquel :

a) le coût du transport des passagers ou des marchandises est payé par une seule personne, une seule société ou un seul organisme et n'est partagé, directement ou indirectement, par aucune autre personne, et

b) aucuns frais ni aucune autre obligation financière ne sont imposés à un passager quelconque comme condition de transport ou pour un élément quelconque du voyage.

"non-ambulatoire" désigne une personne qui n'est pas en mesure de se déplacer sans assistance à l'intérieur de l'aéronef.

"non-autonome" désigne une personne qui n'est pas "autonome", tel que défini précédemment.

"origine" désigne le point de départ des passagers, des bagages et des marchandises à transporter sur un vol nolisé.

"passager" désigne toute personne, à l'exception des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée dans un aéronef avec le consentement du transporteur en vertu d'un contrat de nolisement.

"passager en situation de handicap" désigne toute personne qui, en raison d'une déficience locomotrice, sensorielle, intellectuelle ou autre, a besoin de services ou d'une assistance dépassant ceux normalement offerts par le transporteur.

"pleine capacité" désigne l'ensemble de la capacité de charge utile d'un aéronef en fonction du vol nolisé à effectuer.

"positionnement" désigne le déplacement d'un aéronef sans les passagers ou les marchandises de l'affréteur afin de positionner l'aéronef pour effectuer un vol nolisé. Le positionnement peut aussi être fait à l'issue d'un vol nolisé afin de repositionner l'aéronef à un endroit requis par le transporteur.

"trafic" désigne les passagers, les marchandises ou le courrier transportés par voie aérienne.

"**transport**" désigne le transport de passagers, de bagages ou de marchandises par voie aérienne, à titre gratuit ou rémunéré.

"**transporteur**" désigne PAL Airlines Ltd.

"**vol de convoyage**" désigne le déplacement d'un aéronef sans passagers ni bagages ou marchandises pour la mise en place de l'aéronef en vue d'un vol nolisé ou le déplacement de l'aéronef, à l'issue d'un vol nolisé, à un point prescrit par le transporteur.

"**vol nolisé**" désigne le déplacement d'un aéronef transportant les passagers, les bagages ou les marchandises de l'affréteur depuis le point d'origine jusqu'à un premier point d'atterrissage (à l'exception des escales ou des ravitaillements en carburant).

RÈGLE 2: APPLICATION DU TARIF

- a) Ce tarif s'applique au transport de passagers de bagages ou de marchandises dans le cadre d'un service de nolisement à bord d'aéronefs exploités par PAL Airlines.
- b) Le service de nolisement, au tarif déterminé, ne sera fourni qu'après qu'une entente écrite de nolisement ait été signée par le nolisement et PAL Airlines, sous la forme prescrite par le transporteur.
- c) Les vols nolisés en provenance du Canada sont assujettis aux règles, aux tarifs et aux frais publiés ou mentionnés dans de document, en vertu de la date d'entrée en vigueur de chaque page, à la date de signature de l'accord de nolisement. Le prix total du nolisement est également assujetti aux suppléments de carburant en vigueur à la date à laquelle le transport commence, à partir du point d'origine de chaque vol.
- d) Les éléments inclus dans ce tarif font partie du contrat de nolisement entre le transporteur et l'affréteur et, en cas de conflit entre ce tarif et le contrat de nolisement, ce tarif prévaudra, à moins qu'une dérogation au tarif n'ait été autorisée par l' OTC (A).
- e) Nonobstant la Règle-2(c), lorsque l'affréteur et le transporteur conviennent de modifier un contrat pour une série de vols pendant la période initiale du contrat, le tarif en vigueur au moment de la signature du contrat initial s'applique.
- f) Toute taxe d'aéroport ou de transport aérien imposée par une autorité gouvernementale n'est pas incluse dans les tarifs et les frais de nolisement publiés dans le présent document.

RÈGLE 3: DEVISE

Les tarifs et les frais sont publiés en monnaie légale du Canada.

Lorsque le paiement des nolisements en provenance du Canada est effectué dans une devise autre que le dollar canadien, les frais qui en résultent sont l'équivalent des montants en dollars canadiens publiés dans le présent tarif, en fonction du taux de change bancaire local calculé à la date de la signature de l'accord de nolisement.

RÈGLE 4: CALCUL DU MILLAGE - NOLISEMENT ET CONVOYAGE

Pour le calcul des tarifs et autres frais prévus dans le présent document, le millage à utiliser, y compris le millage des vols nolisés et des convoysages (le cas échéant), sera le plus petit millage couvrant la distance de l'itinéraire orthodromique d'un aéroport à l'autre du ou des vols nolisés convenus, à effectuer conformément à l'horaire de vol convenu, tel que publié dans les sources suivantes, dans l'ordre indiqué ci-dessous :

- i. Air Distance Manual, publié conjointement par l'International Air Transport Association et l'International Aeradio Limited;
- ii. IATA Mileage Manual, publié par l'International Air Transport Association;
- iii. Logiciel de devis de nolisement de la compagnie, calculant l'itinéraire orthodromique;
- iv. Chartes LE ou HE v. et/ou une combinaison de celles-ci.

RÈGLE 5: CALCUL DES COÛTS

Le prix total du nolisement payable par l'affrèteur consiste en la somme des éléments suivants :

- a) Un montant obtenu en multipliant la distance du ou des vols nolisés, déterminé conformément à la Règle- 4 du présent document, par le taux de nolisement applicable par mille indiqué dans le Tableau des coûts ou, lorsque les distances ne peuvent être mesurées, par le nombre d'heures ou de fractions d'heures du ou des vols nolisés, multiplié par le taux horaire de nolisement indiqué dans le Tableau des coûts, à condition que le prix par vol nolisé ne soit pas inférieure au prix minimal par vol nolisé indiqué dans le Tableau des coûts.
- b) Un montant obtenu en multipliant la distance du ou des vols de convoyage, le cas échéant, déterminée conformément à la Règle-4 du présent document, par le taux de convoyage par mille indiqué dans le Tableau des coûts ou, lorsque les distances ne peuvent être mesurées, par le nombre d'heures ou de fractions d'heures du ou des vols nolisés, multiplié par le taux horaire de convoyage indiqué dans le Tableau des coûts, sous réserve que le prix par vol de convoyage ne soit pas inférieure au prix minimal par vol de convoyage indiqué dans le Tableau des coûts.
- c) Le prix du carburant consommé dans le cadre de l'exécution d'un contrat est facturé dans la mesure où le coût du gallon/litre pour le transporteur dépasse 0,00 \$ par litre (en monnaie canadienne).
- d) Les frais d'entreposage d'huile et de carburant dans le cadre d'un nolisement, le cas échéant. L'affrèteur évalue le coût de l'entreposage, y compris le coût de la mise hors service de l'entrepôt et de la restitution des conteneurs vides. Lorsque l'aéronef du transporteur est utilisé pour effectuer ce type d'entreposage, ces heures de vol seront aussi facturées dans le contrat de nolisement.
- e) Les frais d'escale, le cas-échéant, tels qu'indiqués dans le Tableau des coûts, seront facturés par le transporteur pour l'immobilisation d'un aéronef nolisé à la demande de l'affrèteur, et ce, en tout point de l'itinéraire du nolisement (au-delà du temps d'attente gratuit).
- f) Les frais de roulage, le cas échéant, à l'égard du temps requis pour transporter les passagers, les bagages ou les marchandises en roulant d'un point à un autre seront calculées en multipliant le temps nécessaire par le taux horaire de nolisement indiqué dans le Tableau des coûts.

- g) Les frais d'évaluation, le cas échéant, conformément à la Règle-11.
- h) Tous frais ou dépenses encourus par le transporteur pour couvrir les frais d'hébergement, de repas et de transport terrestre de l'équipage lorsque le nolisement exige que les membres de l'équipage attendent entre les segments du vol nolisé ou vivent en dehors du lieu où ils sont normalement installés.
- i) Le coût réel de tous les frais de manutention des passagers et/ou des marchandises encourus par le transporteur lorsqu'il n'est pas à son aéroport de base.
- j) Le coût réel de tout service spécial ou accessoire fourni à la demande de l'affrètement.
- k) Les frais engendrés par les tiers-partis, tels que les frais de navigation, les frais d'aéroport, les frais de douane, etc.
- l) Les frais pour les membres d'équipage supplémentaires.

RÈGLE 6: CONDITIONS DE TRANSPORT**a) Limite d'espace et de poids**

Les passagers et les bagages ou les marchandises seront transportés dans les limites d'espace et de poids de l'aéronef.

b) Certificat médical

Le transporteur se réserve le droit de demander un certificat médical aux autorités médicales du transporteur si le voyage comporte un risque ou un danger inhabituel pour le passager ou pour d'autres personnes (y compris, dans le cas des passagères enceintes, pour les enfants à naître)

c) Refus de transport; Le transporteur refusera le passage à toute personne dans les cas suivants :

- i.** Cette action est nécessaire pour des raisons de sécurité ;
- ii.** Cette mesure est nécessaire pour éviter toute violation d'une loi, d'un règlement ou d'une ordonnance applicable au pays de départ, au pays destination ou au pays au-dessus duquel le vol est effectué.

PAL Airlines peut, à sa discrétion, imposer les sanctions décrites ci-dessous, y compris l'imposition de conditions concernant les voyages ultérieurs ou l'imposition d'une interdiction de voyager temporaire, indéfinie ou permanente, à un passager ayant fait preuve d'une conduite ou d'un comportement décrit ci-dessous.

Plus précisément, sans limiter les généralités précédentes, les règles suivantes s'appliquent à l'embarquement et au transport des passagers par le transporteur.

d) Comportements interdits et sanctions

PAL Airlines peut imposer des sanctions à toute personne qui adopte ou a adopté une conduite ou un comportement à bord de l'aéronef du transporteur ou, à la connaissance ou la croyance raisonnable du transporteur, sur toute propriété aéroportuaire ou sur l'aéronef d'un autre transporteur qui, selon le transporteur, peut avoir un effet négatif sur la sécurité, le confort ou la santé de cette personne, des autres passagers, des employés, des agents ou de l'équipage, ou sur la sécurité des opérations de l'aéronef du transporteur.

Voici quelques exemples de comportements interdits pouvant donner lieu à l'imposition de sanctions :

- i. Altération significative des facultés résultant de la consommation ou de l'usage d'alcool ou de drogues avant l'embarquement ou à bord de l'aéronef du transporteur;
- ii. Adopter un comportement agressif, indécent ou obscène à l'égard d'un passager, d'un employé ou d'un agent du transporteur;
- iii. Menacer, harceler, intimider, agresser ou blesser un passager, un employé ou un agent du transporteur;
- iv. Altérer ou endommager délibérément un aéronef, son équipement ou d'autres biens du transporteur;
- v. Ne pas se conformer aux instructions émises par les employés du transporteur, y compris celles de cesser un comportement interdit;
- vi. Intrusion ou tentative d'intrusion non autorisée dans le poste de pilotage d'un aéronef;
- vii. Fumer ou tenter de fumer dans un aéronef;
- viii. Porter ou transporter des armes dangereuses ou mortelles à bord d'un aéronef (à l'exception d'un agent de la paix qui s'est conformé aux lignes directrices du transporteur).

Les sanctions que le transporteur peut imposer à une personne peuvent être l'une des suivantes ou une combinaison de celles-ci :

- i. Avertissement écrit ou verbal;
- ii. Refus d'autoriser l'embarquement dans un aéronef;
- iii. Expulsion de l'aéronef à tout moment;
- iv. L'exigence d'une confirmation écrite de la personne attestant qu'elle s'abstiendra du comportement interdit en question (ou de tout autre comportement interdit), comme condition préalable à la poursuite du voyage avec le transporteur pendant une période probatoire qui ne dépassera normalement pas un an;
- v. Interdiction temporaire ou permanente de voyager avec le transporteur.

e) Refus de transport d'une personne, tel que déterminé par PAL Airlines

Le transporteur n'est pas responsable du refus de transporter un passager ou du retrait d'un passager conformément aux paragraphes de la présente règle.

f) Refus de transport - Bagages ou marchandises

Le transporteur peut refuser de transporter tout article dont il a des raisons valables de penser qu'il :

- i. met en danger la sécurité de l'aéronef, de l'équipage, des passagers ou de tout autre bien;
- ii. est expédié en violation de toute réglementation gouvernementale;
- iii. est susceptible d'endommager l'aéronef, les bagages ou les biens à bord de l'aéronef ou encore de blesser des personnes à bord de l'aéronef;
- iv. est incorrectement emballé ou rangé.

g) Exonération de responsabilité

En fonction des limites de responsabilité établies dans le présent document, le transporteur est exonéré de toute responsabilité en cas d'un manquement à l'une de ses obligations au contrat de nolisement du transporteur qui résulte de :

- i. Conflits de travail ou de grèves, qu'il s'agisse des employés du transporteur ou d'autres personnes sur lesquelles le transporteur compte pour l'exécution du contrat de nolisement, et;
- ii. "Force majeure", ou toute autre cause non imputable à la faute intentionnelle du transporteur, y compris les accidents ou les défaillances d'un aéronef ou d'une pièce de l'aéronef, de toute machine ou de tout appareil utilisé en lien avec cet aéronef. Le refus de tout gouvernement ou organisme public, pour quelque motif que ce soit, d'accorder au transporteur toute autorisation, licence, droit ou autre permission nécessaire à l'exécution du contrat de nolisement du transporteur est considéré être inclus dans le terme " force majeure ". Sous réserve que, dans l'éventualité d'un tel manquement, le transporteur s'évertue, à sa meilleure volonté, de s'acquitter de ses obligations, y compris en fournissant d'autres moyens de transport.

h) Limites de capacité

L'affrèteur sera facturé pour la capacité totale de l'aéronef, quel que soit l'espace utilisé, en considérant que tout espace non utilisé par l'affrèteur peut, avec l'accord écrit de l'affrèteur, être utilisé par le transporteur pour le transport de son propre personnel ou de son propre fret.

i) Horaires/retards/contrôle opérationnel

Le transporteur s'efforce de transporter les passagers et les bagages avec une diligence raisonnable. Les horaires indiqués dans les contrats de nolisement, sur les billets de passager ou sur tout autre document ne sont pas garantis et ne font pas partie du contrat de nolisement. Les horaires de vol peuvent être modifiés sans préavis.

Le transporteur a le contrôle opérationnel exclusif de tous les aéronefs, de leur contenu et de leur équipage.

Toute personne transportée à bord d'un aéronef du transporteur doit se conformer à l'ensemble des conditions du transporteur. Tous les passagers et leurs biens sont soumis à l'autorité du commandant de bord.

Lorsque le transporteur estime qu'une telle mesure est nécessaire en raison d'aéronefs hors-service, de conditions météorologiques ou d'autres conditions indépendantes de sa volonté, il peut:

- i. Annuler ou mettre fin à un service ou à un vol à tout moment;
- ii. Retourner à la base ou au dernier point d'atterrissage ; ou
- iii. Se dérouter ou atterrir à un point intermédiaire.

j) Prisonniers

Un prisonnier doit être accompagné par un agent d'escorte. L'affréteur doit assumer l'entière responsabilité de la bonne conduite et du contrôle du prisonnier.

L'affréteur doit indemniser le transporteur pour toute perte, blessure ou dommage causé par le prisonnier.

k) Acceptation des animaux

Les dispositions doivent être prises au moins 48 heures à l'avance avant qu'un animal ne soit accepté pour le transport.

Le transporteur accepte de transporter les animaux tels qu'identifiés dans le présent document, en tant que bagages enregistrés ou bagages à main, à condition que les animaux soient accompagnés d'un passager, conformément à la réglementation de l'IATA sur les animaux vivants.

- i. Les types d'animaux acceptés pour le transport en cabine sont limités aux animaux domestiques suivants : chiens, chats, poissons, oiseaux, lapins, gerbilles, cochons d'Inde et hamsters.
- ii. Les animaux transportés en cabine doivent pouvoir être placés sous le siège situé devant le passager et doivent donc respecter les limites de taille et de poids imposées aux bagages à main.
- iii. Les animaux doivent être enfermés dans une cage de transport (ou autre conteneur similaire) propre, étanche, ventilé, à l'abri des fuites et offrant un espace suffisant pour le confort de l'animal. La cage ou le conteneur doit être approuvé par le transporteur. Seules les cages et conteneurs à parois souples sont acceptées en cabine. **Remarque:** Cette disposition ne s'applique pas aux animaux d'assistance ou de soutien émotionnel qui accompagnent les passagers en situation de handicap.
- iv. Le passager assume l'entière responsabilité de l'animal. Avant que l'animal ne soit accepté pour le transport, le passager doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour obtenir des certificats de santé et de vaccination valides, des permis d'entrée et d'autres documents exigés par les pays, provinces ou autres juridictions de destination ou de transit. En l'absence de ces documents, l'animal ne sera pas accepté pour le transport.

RÈGLE 7: TRANSPORT DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**a) Acceptation des personnes en situation de handicap**

PAL Airlines fera tout son possible pour répondre aux besoins d'une personne en situation de handicap et ne refusera pas de transporter une personne uniquement en raison de son handicap. PAL Airlines fournira l'assistance nécessaire à chacune des étapes du voyage au besoin.

Dans les cas où il est nécessaire de refuser le transport d'une personne en situation de handicap, le transporteur fournira, sur demande, une explication écrite à la personne pour justifier la décision de refuser le transport.

b) Acceptation de la déclaration d'autonomie (autodétermination)

À l'exception des règles et autres règlements applicables en matière de sécurité, PAL Airlines acceptera la détermination faite par ou au nom d'une personne en situation de handicap quant à son autonomie (autodétermination). Une fois informé de l'autonomie du passager, le transporteur ne pourra refuser le transport de ce passager sous motif que cette personne en situation de handicap ne soit pas accompagnée d'un préposé personnel ou en supposant que le passager puisse avoir besoin de l'aide des employés du transporteur pour répondre à ses besoins, comme l'aide à manger, l'utilisation des toilettes ou l'administration des médicaments, qui dépassent la gamme des services normalement offerts par le transporteur.

c) Certificat médical

PAL Airlines n'exigera pas automatiquement un certificat médical pour les personnes en situation de handicap comme condition de voyage. PAL Airlines pourra plutôt, en toute bonne foi et en utilisant son pouvoir discrétionnaire raisonnable, déterminer qu'une personne en situation de handicap a besoin d'un certificat médical lorsque sa sécurité ou son bien-être, en termes de capacité à évacuer l'avion, d'aide pour manger, d'utilisation des toilettes sont compromis ou encore que la sécurité ou le bien-être des autres passagers est compromis. Lorsque PAL Airlines refuse de transporter un passager pour de telles raisons, une explication écrite peut être fournie sur demande. Lorsqu'un certificat médical est requis, le transporteur peut évaluer l'aptitude d'une personne à voyager sur la base des informations et/ou des documents fournis par la personne en

situation de handicap (tels que les documents du médecin ou du professionnel de la santé de la personne).

d) Sièges disponibles

Le transporteur fournira à la personne en situation de handicap le siège le plus accessible à bord de l'aéronef. Le transporteur consultera la personne pour déterminer quel siège est le plus accessible pour répondre aux besoins spécifiques liés au handicap. Pour des raisons de sécurité, certains sièges peuvent ne pas être disponibles. Les personnes en situation de handicap et leurs accompagnateurs, qui répondent aux différents besoins liés au handicap, seront assis ensemble.

e) Acceptation des aides à la mobilité

Le transporteur transportera les aides à la mobilité comme bagage prioritaire et sans frais, en cabine si possible.

En plus de la franchise habituelle, le transporteur acceptera les aides à la mobilité suivantes :

- i. un fauteuil roulant électrique, un scooter ou un fauteuil roulant manuel à cadre rigide;
- ii. un fauteuil roulant pliant à commande manuelle;
- iii. un déambulateur, une canne, des béquilles ou des appareils orthopédiques ;
- iv. tout dispositif qui aide la personne à mieux communiquer ; et
- v. toute prothèse ou autre dispositif médical.

Lorsque la conception de l'aéronef ne permet pas le transport de l'aide, le transporteur informera la personne en situation de handicap des autres dispositions qu'elle peut prendre pour transporter ou voyager avec l'aide.

Sous réserve que l'aéronef puisse transporter l'aide, le transporteur :

- i. participera au démontage et à l'emballage, le cas échéant, de l'aide en vue de son transport ; et participera au remontage de l'aide à l'arrivée ; et
- ii. restituera l'aide dans les meilleurs délais à l'arrivée.

Lorsque les installations, l'aire de trafic et les conditions météorologiques le permettent, le transporteur autorisera l'utilisation d'un fauteuil roulant manuel pour atteindre:

- i. la porte d'embarquement;
- ii. les escaliers de l'aéronef; ou
la porte de l'aéronef (pour les aéronefs accessibles par un système d'embarquement).

f) Acceptation des animaux d'assistance et/ou de soutien émotionnel

Le transporteur acceptera de transporter, sans frais, l'animal d'assistance ou de soutien émotionnel nécessaire pour aider une personne en situation de handicap.

g) Services à fournir:

PAL Airlines fournira une assistance à chacune des étapes du voyage au besoin. Si la demande est faite au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue du vol, le transporteur fournira l'assistance suivante :

- i. l'enregistrement au comptoir d'enregistrement;
- ii. se rendre dans la zone d'embarquement;
- iii. l'embarquement et le débarquement;
- iv. ranger et récupérer les bagages à main de la personne;
- v. récupération des bagages enregistrés de la personne;
- vi. transférer la personne entre son propre fauteuil roulant, scooter ou autre aide à la mobilité vers une autre aide à la mobilité fournie par le transporteur; transférer la personne entre un fauteuil roulant, une chaise d'embarquement ou une autre aide à la mobilité vers son siège passager;
- vii. aider la personne, autrement qu'en la portant, à se rendre aux toilettes de l'aéronef et à en revenir, y compris en l'aidant à utiliser un fauteuil roulant de bord lorsqu'il en existe un;
- viii. servir des repas spéciaux, lorsqu'ils sont disponibles, et fournir une aide particulière pour les repas, par exemple en ouvrant les paquets, en identifiant les articles et en coupant les grosses portions de nourriture;
- ix. s'enquérir périodiquement des besoins de la personne lorsque des personnes en fauteuil roulant qui ne sont pas autonomes dans leurs déplacements attendent un vol après l'enregistrement, en transit entre deux vols ou pendant le vol;
- ix. monter et démonter les aides à la mobilité ; et

x. se rendre dans la zone publique ou auprès d'un représentant d'un autre transporteur.

Si la demande pour obtenir ces services n'est pas faite dans les 48 heures précédant l'heure de départ prévue, le transporteur fera un effort raisonnable pour fournir ces services.

h) Embarquement et débarquement

Lorsqu'une personne en situation de handicap demande de l'assistance pour embarquer, s'asseoir ou ranger ses bagages à main, PAL Airlines lui permettra, sur demande, de monter à bord de l'aéronef avant les autres passagers, sous réserve que cette personne se présente pour l'embarquement au moins 30 minutes avant le départ du vol et si le temps le permet. PAL Airlines peut également demander à une personne en situation de handicap, même en l'absence d'une demande en ce sens, de monter à bord de l'aéronef avant les autres passagers afin d'avoir suffisamment de temps pour fournir l'assistance demandée.

RÈGLE 8: ACCEPTATION DES ENFANTS

Les personnes en charge des bébés et des enfants doivent être aptes à s'acquitter de cette tâche.

a) Bébés

- i. Les bébés de moins de deux ans en date du voyage n'ont pas besoin de siège.
- ii. Les bébés de moins de deux ans en date du voyage n'ont pas besoin de billet.
- iii. Un seul bébé de moins de deux ans peut être tenu sur les genoux d'un passager accompagnateur âgé de 16 ans ou plus.
- iv. Aucun passager ne sera responsable de plus d'un bébé, que celui-ci soit tenu sur les genoux du passager qui l'accompagne ou qu'une place ait été achetée pour le bébé installé dans un dispositif approuvé de retenue pour enfant (siège d'auto).
- v. Le bébé de moins de deux ans à la date du départ, qui passe le cap de son deuxième anniversaire au cours du ou des vols de correspondance ou de retour, aura besoin d'un billet acheté au prix applicable pour occuper un siège à bord du ou des vols de correspondance ou de retour.
- vi. Les enfants de moins de deux (2) ans occupant un siège doivent être correctement attachés dans un dispositif de retenue pour enfants approuvé par Transports Canada.

b) Enfants

- i. Tous les enfants âgés de deux ans ou plus doivent avoir un billet et se voir attribuer un siège.
- ii. Tous les enfants âgés de 12 ans ou plus peuvent prendre un vol sans n'être accompagnés ni supervisés, et le prix applicable d'un billet pour adulte devra être payé.
- iii. Tous les enfants âgés de 16 ans ou plus peuvent accompagner des bébés ou des enfants de moins de 12 ans. Le cas échéant, ils seront considérés comme des adultes aux fins du voyage et se verront appliquer le tarif adulte en vigueur.

Âge	Accepté	Conditions
1 jour à 23 mois (bébé)	Oui	Un seul bébé est autorisé par passager adulte. Le bébé peut voyager gratuitement s'il est tenu sur les genoux d'un adulte qui l'accompagne. Le bébé pour qui un siège a été acheté doit être correctement installé dans un dispositif approuvé de retenue pour enfant, et le prix applicable devra être payé.

2 à 11 ans (enfant)	Oui	<p>Ce passager est considéré comme étant un enfant aux fins du transport aérien et le prix applicable d'un billet pour enfant, si disponible, devra être payé s'il est accompagné pour toute la durée du voyage d'un passager âgé de 16 ans ou plus qui détient un billet.</p> <p>Ce passager doit être soit supervisé par un passager âgé de 16 ans ou plus, soit laissé au service d'accompagnement de mineurs de PAL Airlines, s'il y a lieu, pour les enfants de 5 ans ou plus qui voyagent seuls. (Voir la règle 65, Mineurs non accompagnés.)</p> <p>L'utilisation d'un dispositif approuvé de retenue pour enfant est facultative pour les enfants âgés de 2 ans ou plus.</p>
12 ans et plus	Oui	<p>Ce passager est considéré comme étant un adulte aux fins du transport aérien et le prix applicable d'un billet pour adulte devra être payé.</p> <p>Ce passager peut prendre un vol sans être accompagné ni supervisé.</p>

c) Siège des enfants (moins de 14 ans)

Les enfants de moins de 14 ans seront assis près du passager qui les accompagne, sans frais supplémentaires, en fonction de leur âge :

De 2 à 5 ans : dans un siège adjacent à celui du passager qui les accompagne.

De 5 à 11 ans: dans la même rangée et séparés d'un siège au maximum du passager qui les accompagne.

De 12 à 13 ans: séparés par une rangée au maximum du passager qui les accompagne.

*** Les enfants ne sont PAS autorisés à s'asseoir dans une rangée de sortie de secours.**

*** Le passager accompagnateur doit être âgé de 16 ans ou plus.**

RÈGLE 9: ACCEPTATION DES BAGAGES ET DES MARCHANDISES

- a) Tous les bagages ou les marchandises présentés pour le transport sont soumis à l'inspection du transporteur.
- b) Les bagages non enregistrés doivent respecter les limites de taille et de poids fixées par le transporteur pour pouvoir être transportés à bord de l'aéronef et doivent pouvoir être placés sous le siège situé devant le passager ou dans le compartiment de rangement supérieur de la cabine des passagers de l'avion (*Remarque : cette disposition ne s'applique pas aux aides destinées aux personnes en situation de handicap). Les articles qui ne respectent pas les limites des bagages à main pour le rangement dans la cabine des passagers doivent être enregistrés et rangés de manière appropriée en tant que bagages enregistrés.
- c) Les bagages ou les marchandises ne seront pas transportés s'ils sont susceptibles de mettre en danger l'aéronef, les personnes ou les biens s'ils risquent d'être endommagés par le transport aérien, s'ils sont mal emballés/rangés ou si leur transport enfreint les lois, les règlements ou les ordonnances applicables au pays de départ, au pays destination ou aux pays au-dessus desquels le vol est effectué.
- d) Si le poids, la taille ou la nature d'un article le rend inadmissible au transport à bord de l'aéronef, le transporteur refusera, avant le départ du vol, de transporter les bagages ou les marchandises de l'affréteur ou une partie de ceux-ci. Les articles suivants ne seront transportés qu'avec l'accord préalable du transporteur et en conformité avec la réglementation sur les marchandises dangereuses, le cas échéant:
- e) Armes à feu de toutes sortes :
- Les armes à feu utilisées à des fins sportives seront transportées en tant que bagages, à condition que le passager soit en possession des permis d'entrée requis pour le pays de destination.
 - Sous réserve que ces armes à feu soient déchargées (et si possible démontées ou avec le verrou de la détente en place) et placées dans un étui en métal ou en plastique solide, verrouillé et opaque.
 - Les dispositions du présent alinéa ne s'appliquent pas aux agents de la paix qui se déplacent dans l'exercice de leurs fonctions et qui portent des armes de poing légalement prescrites ou d'autres armes similaires.

Remarque: Les passagers seront informés que le transport d'une arme chargée constitue une violation de la loi sur les armes à feu du gouvernement fédéral.

- f) Les explosifs, les munitions, les produits corrosifs et les articles qui s'enflamment facilement ne sont pas autorisés à être transportés sur un vol nolisé.
- g) Restes humains:
- Sauf en cas d'urgence, les restes humains ne sont transportés que s'ils sont enfermés dans des cercueils ou d'autres conteneurs qui empêchent les odeurs nauséabondes de s'échapper.
- h) Animaux vivants:
- Les animaux de compagnie, tels que les chiens, les chats, les poissons tropicaux et les oiseaux domestiques, seront acceptés s'ils sont transportés dans des cages de transport étanches et accompagnés de certificats de santé valides ou d'autres documents lorsque ceux-ci sont requis. Ces animaux ne seront transportés que dans les soutes de l'avion (*Non applicable aux animaux d'assistance).
 - Les animaux doivent être correctement mis en cage, harnachés ou transportés selon les exigences du transporteur.
 - Le transporteur peut, s'il le juge nécessaire, demander à une personne d'accompagner l'animal. Cet accompagnateur sera responsable de l'animal.
 - Lorsque le transporteur fournit de la nourriture pour l'animal, le coût sera facturé à l'affréteur.
 - Le transporteur n'est pas responsable de la perte ou de la blessure de l'animal sauf si elle est causée ou provoquée par la négligence ou la défaillance du transporteur.
 - L'affréteur indemniserà le transporteur pour toute perte ou tout dommage causé par les animaux ou leur accompagnateur.
- i) Les lampes-éclair seront acceptées lorsqu'elles sont identifiées de façon appropriée et transportées dans l'emballage original du manufacturier.
- j) Articles dangereux:
- L'affréteur est tenu de se conformer aux réglementations gouvernementales applicables au transport d'explosifs ou d'autres articles dangereux tels que définis dans le présent document.

- Tout affréteur expédiant ou tentant d'expédier de tels articles en violation d'une réglementation gouvernementale sera responsable envers le transporteur de toute perte ou de tout dommage causé directement ou indirectement, et le transporteur pourra entreposer ou éliminer ces articles aux risques et aux frais de l'affréteur.
- k) Marchandises périssables :
- Les marchandises périssables doivent être correctement emballées et étiquetées par l'affréteur afin d'éviter toute détérioration en vol.
 - Lorsque des marchandises périssables endommagées (ou dont l'emballage est endommagé ou inadéquat) sont acceptées pour le transport, le document de transport sera annoté en ce sens par le transporteur, et le transporteur ne sera responsable que des pertes, dommages, détériorations ou destructions causés par sa propre négligence.
 - Le transporteur prendra des précautions raisonnables pour s'assurer que les denrées périssables ne seront pas endommagées par la congélation ou la décongélation en vol.
 - Lorsque ces marchandises sont refusées par le destinataire ou qu'aucune disposition efficace n'est prise par l'affréteur ou le destinataire pour accepter ces marchandises à destination, ou lorsque des instructions d'élimination ne peuvent être obtenues de l'affréteur ou du destinataire, ou lorsqu'il existe un risque que les marchandises perdent leur valeur en raison du retard ou de la non-livraison, le transporteur peut, sans avis préalable, vendre ou éliminer ces marchandises aux meilleures conditions possibles.

Remarque: Le transporteur n'est pas responsable de la perte ou de l'endommagement des denrées périssables, ou d'articles similaires, lorsque ceux-ci sont transportés dans les bagages ou d'une autre manière à l'insu du transporteur.

RÈGLE 10: REMBOURSEMENTS

- a) La demande de remboursement doit être adressée au transporteur ou à son agent dûment autorisé.
- b) Si une partie du transport prévu a été effectuée, le remboursement correspondra à la différence entre les tarifs et frais payés et les tarifs et frais applicables à la partie du transport prévu qui a été effectuée, moins les frais d'annulation applicables, tel qu'indiqué dans le présent document.
- c) Une cargaison acceptée puis renvoyée suite à la demande du client fera l'objet de frais administratifs.

RÈGLE 11: LIMITES DE RESPONSABILITÉ – PASSAGERS

Responsabilité en cas de décès ou de blessure d'un passager

- a) La responsabilité du transporteur en cas de décès ou de blessure d'un passager est limitée à la somme de 300 000 \$ CA.

- b) La responsabilité du transporteur ne peut en aucun cas excéder le préjudice réel subi par le passager. Toutes les réclamations sont sous réserve de la preuve du montant des préjudices subis.

- c) Le transporteur n'est pas responsable :
 - des préjudices subis par un passager dont l'âge ou l'état mental ou physique, y compris une grossesse, présente un risque ou un danger, alors ce que même passager n'aurait pas subi ces préjudices n'eut été de son âge ou de son état mental ou physique ; ou
 - des préjudices subis par l'enfant à naître d'une passagère enceinte.

RÈGLE 12: LIMITES DE RESPONSABILITÉ – BAGAGES OU MARCHANDISES

Le transporteur est responsable des dommages subis en cas de destruction, de perte, d'endommagement ou de retard de bagages enregistrés ou non enregistrés, tel qu'indiqué dans les paragraphes suivants :

- a) La responsabilité du transporteur est limitée à environ 2 400 \$ CA (ou 1 288 DTS – droits de tirage spéciaux) par personne, par incident, sur présentation des reçus. Cependant, la limite ne s'appliquera pas :
 - i. S'il est prouvé que le dommage résulte d'un acte ou d'une omission du transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires, commis avec l'intention de causer un dommage ou commis par imprudence avec la conscience que des dommages pourraient en résulter; sous réserve que, dans le cas d'un tel acte ou omission d'un préposé ou d'un agent externe, il soit également prouvé que celui-ci œuvrait dans le cadre d'un contrat pour le transporteur.
- b) Si le transporteur prouve que le dommage a été causé ou accentué par la négligence, un acte ou une omission préjudiciable de la personne qui demande réparation, ou de la personne dont elle tient ses droits, le transporteur est totalement ou partiellement exonéré de sa responsabilité envers la personne qui demande réparation, dans la mesure où cette négligence, cet acte ou cette omission préjudiciable a causé le dommage ou y a contribué. À moins que le passager ne prouve le contraire :
 - i. Tous les bagages enregistrés par le passager seront considérés comme sa propriété.
 - ii. Un bagage, enregistré ou non, ne peut en aucun cas être considéré comme étant la propriété de plus d'une personne.
 - iii. Les bagages non enregistrés, y compris les effets personnels, sont considérés comme la propriété du passager qui est en possession des bagages au moment de l'embarquement.

Aides à la mobilité

Remarque : Nonobstant la responsabilité normale du transporteur telle que définie dans la présente règle, la limite de responsabilité ne s'applique pas aux réclamations concernant la perte, l'endommagement ou le retard de livraison des aides à la mobilité, lorsque ces articles ont été

acceptés en tant que bagages enregistrés ou autres. En cas de perte ou d'endommagement d'une aide à la mobilité, l'indemnisation sera basée sur le coût de la réparation ou la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité.

En cas de perte ou de détérioration d'une aide à la mobilité :

- i. Le transporteur aérien fournira rapidement et gratuitement une solution de remplacement temporaire appropriée;
- ii. Si une aide endommagée peut être réparée, en plus de ce qui est prévu au point a) ci-dessus, le transporteur aérien organise, à ses frais, la réparation rapide et adéquate de l'aide et la restitue au passager dès que possible;
- iii. Si une aide endommagée ne peut être réparée ou est perdue (non retrouvée dans les 21 jours suivant la date où elle devait être reçue), le transporteur aérien, en plus du point a) ci-dessus, la remplacera par une aide identique jugée satisfaisante par le passager, ou remboursera au passager le coût de remplacement de l'aide.

Exclusions de responsabilité concernant les marchandises

Sauf en cas de négligence de sa part, le transporteur n'est pas responsable des différences de poids ou de quantité des marchandises dues à une contraction, une fuite ou une évaporation, ni des pertes ou dommages subis par les marchandises après l'expiration d'un délai de quarante-huit (48) heures (à l'exclusion des jours fériés) à compter de la notification verbale ou écrite de l'arrivée des marchandises au lieu de destination, à l'aéroport ou à l'aire d'atterrissage.

Le transporteur n'est pas responsable de la perte ou de l'endommagement des marchandises causé ou accentué par :

- i. les cas de force majeure, les périls aériens, les ennemis publics, toutes autorités publiques ayant autorité réelle ou apparente dans les différents lieux du vol, les lois ou autres exigences d'une juridiction, les quarantaines, les émeutes, les grèves, les mouvements populaires, ou les risques ou dangers liés à l'état de guerre;
- ii. les actes ou les omissions de l'affréteur, du destinataire ou du propriétaire ;

- iii. la nature des marchandises, ou tout défaut, caractéristique ou vice inhérent à celles-ci;
- iv. la violation par l'affréteur, le destinataire ou toute autre partie revendiquant un intérêt dans les marchandises, de toute règle contenue dans le présent document ou dans tout autre tarif applicable, y compris, mais sans s'y limiter, le non-respect de toute règle relative au transport des marchandises acceptables et non acceptables, sous certaines conditions;
- v. l'emballage, l'arrimage, le marquage ou l'adressage inadéquats ou insuffisants;
- vi. les actes ou les omissions des préposés à l'entrepôt, des fonctionnaires des douanes (ou de la quarantaine), ou des personnes autres que le transporteur ou ses agents, dans l'appropriation légale ou illégale des marchandises ; ou
- vii. le non-respect des instructions de livraison par l'affréteur ou le destinataire.

Le transporteur n'est pas responsable des pertes, dommages, détériorations, destructions, vols, vols qualifiés, retards, défaillances, livraisons erronées, non-livraisons ou de tout autre résultat ne résultant pas de sa propre négligence, de celle de ses agents, de ses préposés ou de ses représentants agissant dans le cadre de leurs fonctions, ou ne se produisant pas dans ses propres installations ou dans le cadre de son propre service, ou de tout acte, défaillance, négligence, manquement ou omission de tout autre transporteur ou de toute autre organisation de transport.

Le transporteur n'est pas responsable des dommages causés par le contenu des bagages du passager. Tout passager dont les biens causent des dommages aux bagages d'un autre passager ou aux biens du transporteur devra indemniser le transporteur pour les pertes et dépenses encourues par cette situation.

Le transporteur n'autorise pas la présence d'objets de valeur dans les bagages enregistrés des passagers et/ou d'autres biens tels que l'argent, les cartes de crédit, les bijoux, les appareils électroniques (tels que les appareils-photo), la vaisselle, les documents commerciaux ou juridiques. Ces objets doivent être transportés avec le passager dans la cabine (le cas échéant). Cette liste n'est pas exhaustive.

Le transporteur n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou particuliers résultant du transport, qu'il ait eu connaissance ou non de la possibilité de tels dommages. Le transporteur n'est pas responsable des pertes ou des dommages causés par des liquides (ou dans ceux-ci) des articles fragiles ou périssables contenus dans les bagages ou expédiés en tant que tels. Ces articles ne sont pas autorisés dans les bagages enregistrés.

Le transporteur n'est pas responsable à moins qu'un avis écrit ne soit donné à n'importe quel bureau du transporteur pendant la période prescrite dans la disposition "Délais de prescriptions des réclamations et autres actions" ci-dessous.

Délais de prescription des réclamations et autres actions

1. Aucune action ne sera entreprise contre le transporteur en cas de perte ou de retard dans la livraison des bagages enregistrés et non enregistrés, à moins que le passager ne se plaigne par écrit auprès du transporteur dans les délais prévus :
 - i. 21 jours à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à la disposition du passager (en cas de retard) ; ou,
 - ii. 21 jours à compter de la date à laquelle les bagages auraient dû être mis à la disposition du passager (en cas de perte).
2. En cas de dommages aux bagages enregistrés, le passager doit déposer une plainte auprès du transporteur immédiatement à l'arrivée, ou dans les 7 jours suivant la réception des bagages.
3. Toute réclamation à l'encontre d'un transporteur viendra à échéance si l'action n'est pas intentée dans un délai d'un an à compter de la date d'arrivée à destination, ou de la date à laquelle l'aéronef aurait dû arriver, ou de la date à laquelle le transport s'est arrêté. En ce qui concerne les réclamations relatives aux bagages, le remboursement des dépenses se fera sur la base d'une preuve acceptable de la réclamation.

Transport gratuit

Tout passager transporté gratuitement par le transporteur ne pourra prétendre à une indemnisation de quelque nature que ce soit et/ou à une responsabilité en matière de bagages. Le transporteur se réserve le droit d'exclure l'application de ce tarif en totalité ou en partie.

RÈGLE 13: LIMITES DE RESPONSABILITÉ – ANIMAUX DE SERVICE

Si la blessure ou la mort d'un animal d'assistance résulte de la faute ou de la négligence du transporteur, ce dernier s'engage à fournir, rapidement et à ses frais, des soins médicaux à l'animal d'assistance ou, au besoin, à le remplacer.

RÈGLE 14: REMPLACEMENT D'UN AÉRONEF

- a) Lorsque, pour des raisons indépendantes de la volonté du transporteur, l'aéronef nolisé n'est pas disponible au moment où le nolisement débute qu'il ou devient indisponible pendant l'exécution du nolisement, le transporteur peut fournir un autre aéronef du même type. Le transporteur peut aussi, avec l'accord de l'affrèteur, lui substituer tout autre type d'aéronef aux tarifs et aux frais applicables initialement prévus, à l'exception des situations présentées aux paragraphes b) et c).

- b) Lorsque l'aéronef de remplacement peut transporter une charge utile supérieure à celle de l'aéronef initialement affrété, la charge utile transportée dans l'aéronef de remplacement ne sera pas supérieure à celle qui aurait été disponible dans l'aéronef initialement affrété, à moins que l'affrèteur n'accepte de payer les tarifs et les frais applicables à l'aéronef de remplacement.

- c) Lorsque l'aéronef de remplacement peut transporter une charge utile inférieure à la charge utile maximale de l'aéronef initialement affrété, les tarifs et les frais seront basées sur ceux applicables au type d'aéronef de remplacement.

RÈGLE 15: CONDITIONS DE PAIEMENT

- a) Les paiements effectués pour un vol nolisé à toute personne à laquelle le transporteur a versé, directement ou indirectement, une commission ou a accepté de verser une commission pour ce vol sont considérés comme un paiement au transporteur.
- b) Le paiement d'un vol nolisé doit être effectué auprès d'un représentant du transporteur avant le début du vol, à moins que l'affréteur ne dispose d'un compte approuvé auprès du transporteur.
- c) Vol nolisé partagé: Le transporteur ne nolisé qu'à un seul affréteur à la fois et ne permet pas la revente d'espace à un tarif unitaire. Toutefois, lorsque l'affréteur et d'autres personnes que le transporteur souhaitent utiliser l'aéronef conjointement, le transporteur peut, à la demande de l'affréteur, accepter le paiement des frais de nolisement de la part de l'affréteur et de ces autres personnes selon une répartition convenue entre les parties.

RÈGLE 16: FRAIS D'ANNULATION

- a)** Frais d'annulation des vols nolisés par l'affréteur : le transporteur se réserve le droit de facturer des frais, conformément au Tableau des tarifs et des frais, en cas d'annulation d'un vol nolisé par l'affréteur.

- b)** Le transporteur fait preuve de diligence raisonnable dans la planification du vol nolisé et informe le représentant de l'affréteur de toute situation susceptible d'empêcher la réalisation du vol nolisé tel qu'il a été réservé. L'affréteur, par l'intermédiaire de son représentant, a la possibilité de demander que le vol nolisé soit tenté, annulé, retardé ou modifié. Sur la base de cette demande, l'affréteur est responsable de tous les frais de nolisement liés à la tentative, à l'annulation, au retard ou à la modification du vol nolisé.

- c)** Frais d'annulation : 25 % du prix du nolisement si l'annulation est effectuée dans les 24 à 48 heures précédant le départ prévu ; 50 % du prix du nolisement si l'annulation est effectuée moins de 24 heures avant le départ prévu.

RÈGLE 17: BILLETS

Le transporteur n'émet pas de billets. En fonction du contrat conclu entre le transporteur et l'affréteur, l'affréteur fournira au transporteur, avant le vol, une liste des noms de tous les passagers.

RÈGLE 18: RÉACHEMINEMENT DES PASSAGERS

En faisant preuve de diligence et dans l'optique de protéger les passagers et les biens transportés, le transporteur déterminera l'acheminement de tous les passagers, bagages et marchandises.

Le transporteur n'est pas responsable des passagers qui manquent leur vol. Lors de cette situation, le transporteur ne propose pas de vol alternatif au passager.

RÈGLE 19: REFUS D'EMBARQUEMENT ET INDEMNISATION

- a)** Le transporteur déploie tous les efforts possibles pour indiquer clairement la capacité de ses avions nolisés au moment de la réservation. Si un client ou un passager se voit refuser l'embarquement en raison de restrictions de poids ou pour d'autres raisons indépendantes de sa volonté, le transporteur s'efforcera de lui proposer un autre moyen de transport approprié.

- b)** Le transporteur se réserve le droit de refuser l'embarquement ou le transport à toute personne afin de se conformer aux limitations d'espace et/ou de poids, ou en raison d'une conduite ou d'un comportement interdits qui pourraient, de l'avis raisonnable du transporteur, avoir un effet négatif sur la sécurité, le confort ou la santé de la personne, des employés du transporteur ou des passagers de l'aéronef.

- c)** Si un client d'un vol nolisé se voit refuser l'embarquement en raison d'une conduite ou d'un comportement interdit :
 - i.** Le coût total de tout transport supplémentaire ou alternatif fourni au client sera à la charge de ce dernier;
 - ii.** Le pourcentage du nolisement effectué jusqu'au moment de l'annulation ou 50 % du devis total de nolisement sera facturé au client, en sélectionnant le montant le plus élevé de ces deux options;
 - iii.** Tous les frais supplémentaires encourus pour aider le client à trouver un autre moyen de transport seront facturés au client;
 - iv.** Les comportements interdits, c'est-à-dire la dégradation de l'avion, peuvent entraîner des frais supplémentaires pour le client.

RÈGLE 20: TRANSPORT TERRESTRE

- a) PAL Airlines ne possède pas et ne fournit pas de services de transport terrestre entre les aéroports ou entre les aéroports et les milieux urbains.
- b) Tout service de transport terrestre est effectué par des opérateurs indépendants qui ne sont pas et qui ne doivent pas être considérés comme des agents ou des préposés de PAL Airlines.
- c) Tout effort d'un employé, d'un agent ou d'un représentant de PAL Airlines pour aider le passager à prendre des dispositions pour un service de transport terrestre ne rend en aucun cas PAL Airlines responsable des actes ou des omissions de cet opérateur indépendant de transport terrestre.

RÈGLE 21: TARIFS ET FRAIS

Veillez contacter la division des vols nolisés de PAL Airlines pour connaître les tarifs et les frais ou pour obtenir une soumission pour un vol nolisé :

palcharters@palairlines.ca

1-877-576-3140