

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

OTC(A) No. 3

**Tarif intérieur – Règles générales applicables au transport
de passagers et de bagages**



<p><u>Date de publication:</u> 27 janvier 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> 28 janvier 2023</p>
---	--	--

Registre des amendements

No. de l'amendement	Date de l'amendement	Date d'entrée en vigueur
ORIGINAL	2 FÉVRIER 2022	3 FÉVRIER 2022
AMENDEMENT #1	7 SEPTEMBRE 2022	8 SEPTEMBRE 2022
AMENDEMENT #2	27 JANVIER 2023	28 JANVIER 2023

Liste des pages en vigueur

Page	Révision	Date d'entrée en vigueur
1	Amendement 2	28 janvier 2023
2	Amendement 2	28 janvier 2023
3	Amendement 2	28 janvier 2023
4	Amendement 2	28 janvier 2023
5	Original	3 février 2022
6	Original	3 février 2022
7	Original	3 février 2022
8	Original	3 février 2022
9	Original	3 février 2022
10	Original	3 février 2022
11	Original	3 février 2022
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	Amendement 2	28 janvier 2023
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

Page	Révision	Date d'entrée en vigueur
35	Original	3 février 2022
36	Original	3 février 2022
37	Original	3 février 2022
38	Original	3 février 2022
39	Original	3 février 2022
40	Original	3 février 2022
41	Original	3 février 2022
42	Original	3 février 2022
43	Original	3 février 2022
44	Original	3 février 2022
45	Original	3 février 2022
46	Original	3 février 2022
47	Original	3 février 2022
48	Original	3 février 2022
49	Original	3 février 2022
50	Original	3 février 2022
51	Original	3 février 2022
52	Original	3 février 2022
53	Original	3 février 2022
54	Original	3 février 2022
55	Original	3 février 2022
56	Original	3 février 2022
57	Original	3 février 2022
58	Original	3 février 2022
59	Original	3 février 2022
60	Original	3 février 2022
61	Original	3 février 2022
62	Original	3 février 2022
63	Original	3 février 2022
64	Original	3 février 2022
65	Original	3 février 2022
66	Original	3 février 2022
67	Original	3 février 2022
68	Original	3 février 2022

Table des matières

Partie I – Renseignement généraux sur le tarif.....	10
Partie I – Renseignement généraux sur le tarif.....	11
Explication des abréviations, appels de note et des symboles	11
Règle 1: Définitions	12
Règle 5: Application du tarif	18
(A) Généralités.....	18
(B) Responsabilité en vertu du tarif applicable.....	18
(C) Prépondérance de la loi/prélèvement.....	19
(D) Transport gratuit.....	19
(E) Recours du passager	19
(F) Modification et dérogation	19
(G) Déclaration volontaire - Petit transporteur	19
Partie II – Avant le départ.....	20
Règle 10: Application des tarifs et des frais	21
(A) Généralités.....	21
(B) Prix en vigueur et règles tarifaires.....	21
(C) Itinéraire.....	22
(D) Taxes, frais et devises des prix	22
Règle 15: Taxes.....	23
(A) Généralités.....	23
Rule 20: Modes de paiement.....	24
Règle 40: Réservations.....	25
(A) Généralités.....	25
(B) Annulation des réservations.....	25
(C) Responsabilité du passager	26
(D) Défaut d'occuper le siège	26
(E) Délais d'enregistrement	27
Règle 41: Attribution de sièges aux passagers, y compris aux enfants de moins de 14 ans.....	28
(A) Application.....	28
(B) Attribution de sièges	28
(C) Attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans accompagnés	28

(D) Proximité du siège d'un accompagnateur.....	29
Règle 45: Escales	30
Règle 50: Itinéraires	31
(A) Application.....	31
Règle 54: Acceptation des bagages pour les voyages intercompagnies.....	32
Définitions	32
(A) Application.....	34
(B) Généralités	34
(C) Détermination par le transporteur principal des règles relatives aux bagages qui s'appliqueront.....	34
(D) Application des règles relatives aux bagages par un transporteur participant.....	35
(E) Communication des règles relatives aux bagages.....	35
Règle 55: Acceptation des bagages	37
(A) Application.....	37
(B) Conditions générales pour l'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés	37
(C) Ramassage et livraison des bagages.....	40
(D) Excédent de bagages.....	41
(E) Déclaration de valeur excédentaire - Frais.....	41
(F) Objets non acceptés comme bagages	42
(G) Droit de refus de transport de bagages.....	43
(H) Droit de fouille.....	43
Règle 56: Acceptation des instruments de musique comme bagages.....	44
(A) Application.....	44
(B) Petits instruments de musique comme bagages de cabine	44
(C) Transporteur incapable de transporter des instruments de musique en cabine en raison du remplacement de l'aéronef.....	44
(D) Instruments de musique comme bagages enregistrés.....	45
Partie III – À l'aéroport/pendant le voyage.....	46
Règle 60: Acceptation des enfants	47
(A) Généralités.....	47
(B) Acceptation des bébés et des enfants	48
(C) Documentation	48
(D) Mineurs non accompagnés	48
Règle 65: Mineurs non accompagnés	48
(A) Généralités.....	49

(B) Restrictions de voyage	49
(C) Prix et frais	49
(D) Conditions d'application du service d'accompagnement des mineurs.....	49
(E) Responsabilité du transporteur.....	50
Règle 70: Transport de personnes en situation de handicap - Petit transporteur non assujéti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus	51
(A) Application.....	51
(B) Acceptation de transport.....	51
(C) Réservations - renseignement sur les services et l'attribution des sièges	51
(D) Confirmation des services et communication des renseignements	52
(E) Services ne nécessitant pas de préavis	52
(F) Services nécessitant un préavis	Erreur ! Signet non défini.
(G) Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance	54
(H) Passagers voyageant avec de l'oxygène.....	54
(I) Acceptation des animaux d'assistance	57
(J) Acceptation d'animaux spécialisés	58
(K) Transport d'animaux de soutien émotionnel.....	60
Règle 71: Transport de personnes en situation de handicap - Petit transporteur non assujéti au RTAPH exploitant des aéronefs de 29 sièges passagers ou moins.....	61
(A) Application.....	61
(B) Acceptation du transport.....	61
(C) Réservations - renseignements sur les services et l'attribution des sièges..	61
(D) Confirmation écrite des services	62
(E) Services offerts.....	62
(F) Acceptation des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance	63
(G) Acceptation des animaux d'assistance	64
(H) Acceptation d'animaux spécialisés	65
(I) Transport d'animaux de soutien émotionnel.....	66
Règle 75: Transport d'animaux (animaux de compagnie et chiens de recherche et de sauvetage).....	67
(A) Application.....	67
(B) Généralités	67
(C) Chien de recherche et de sauvetage.....	67
(D) Animaux de compagnie	67
Règle 85: Services de transfert par voie terrestre.....	70
(A) Application.....	70
Règle 90: Irrégularités et perturbations de l'horaire (retards et annulations)...	71
(A) Application.....	71
(B) Généralités.....	71

(C) Catégories des perturbations de vol	71
(D) Communication avec les passagers	73
(E) Options offertes aux passagers - réacheminement ou remboursement.....	74
(F) Normes de traitement.....	75
(G) Indemnisation	76

Règle 92: Retard sur l'aire de trafic 78

(A) Généralités.....	71
(B) Retard sur l'aire de trafic (plus de 3 heures) : obligations du transporteur.....	Erreur ! Signet non défini.

Règle 95: Refus d'embarquement et surréservation 80

(A) Application.....	80
(B) Catégories de refus d'embarquement	80
(C) Demande de volontaires.....	81
(D) Priorité d'embarquement.....	82
(E) Transport des passagers refusés à l'embarquement.....	83
(F) Indemnisation des passagers involontairement refusés à l'embarquement .	84

Règle 97 – Communication d'informations - annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement 88

Règle 105: Refus de transport..... 89

(A) Application	89
(B) Refus de transport - renvoi d'un passager.....	89
(C) Comportement du passager - refus de transport - comportements interdits et sanctions	91
(D) Recours du passager/limite de responsabilité	93

Règle 115: Billets..... 95

(A) Généralités.....	95
(B) Validité pour le transport.....	95
(C) Prolongation de la validité du billet.....	96
(D) Dérogation à la disposition sur le séjour minimum/maximum	97
(E) Surclassement (changement pour un billet à prix supérieur)	98
(F) Transférabilité/non-transférabilité.....	99
(G) Pratiques interdites	99
(H) Billets invalidés.....	100

Partie IV – Après le voyage 101

Règle 120: Responsabilité de PAL Airlines- bagages perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, blessé ou décédé 102

(A) Transporteurs successifs.....	102
-----------------------------------	-----

(B) Lois et dispositions applicables	102
(C) Délais de réclamation et de recours	106
Règle 125: Remboursements.....	108
(A) Généralités	108
(B) Remboursements involontaires	108
(C) Remboursements volontaires	1100
(D) Délai pour demander un remboursement	1100
(E) Remboursements en cas de décès	110
(F) Fonctions de juré.....	1111
(G) Refus de remboursement	1111
Annexe A: Point de base et code	1122
Annexe B: Type d'aéronefs et bases de PAL Airlines	1133
Annexe C: Tarifs réduits.....	1144
Annexe D: Tarif Q-Connect	1155
Annexe E: Classes tarifaires.....	1166

Partie I – Renseignements généraux sur le tarif



Partie I – Renseignement généraux sur le tarif**Explication des abréviations, des appels de note et des symboles**

\$	Dollar(s)
(A)	désigne une augmentation
(C)	désigne les changements qui n'entraînent ni augmentation ni réduction
(N)	désigne un ajout en dollars canadiens
(R)	désigne une réduction
(X)	désigne une annulation
RPPA	<i>Règlement sur la protection des passagers aériens</i>
RTAPH	<i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i>
CA	Dollar(s) canadien(s)
OTC	Office des Transports du Canada, également appelé "Office"
(S/O)	Sans objet
No.	Numéro
DTS	Droits de tirage spéciaux

Règle 1: Définitions

"aide à la mobilité " désigne toute aide spécialement conçue pour répondre aux besoins liés à la mobilité d'une personne en situation de handicap, notamment un fauteuil roulant manuel ou électrique, un scooter, une chaise d'embarquement, une marchette, une canne, des béquilles ou une prothèse.

"aire d'embarquement " désigne le point où PAL Airlines prend et conserve les coupons de vol ou le point où le transporteur examine la carte d'embarquement du passager avant que celui-ci soit autorisé à monter à bord de l'aéronef.

"allergie grave " désigne une allergie à un allergène pouvant entraîner une détresse physique importante chez une personne si elle est directement exposée à l'allergène.

"animal de soutien émotionnel" désigne un chien dont une personne en situation de handicap a besoin, et pour lequel il est attesté par certificat que l'animal a été dressé par un organisme professionnel de dressage d'animaux d'assistance pour aider une personne en situation de handicap, si le chien porte un harnais convenable selon les normes établies par un organisme professionnel de dressage d'animaux d'assistance. PAL Airlines n'accepte plus les animaux de soutien émotionnel en cabine.

"autonome" désigne une personne qui ne nécessite aucun service lié à un handicap au-delà des services normalement offerts par PAL Airlines, ou que celui-ci est tenu d'offrir conformément aux règles et aux règlements applicables.

"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.

"bagage enregistré" désigne un bagage dont PAL Airlines a la garde exclusive et pour lequel PAL Airlines émet une étiquette d'identification.

"bagages non-enregistrés" désigne les bagages (de cabine) qui accompagnent le passager, autres que les bagages enregistrés.

"bagages prioritaires" désigne les bagages qui seront déposés en soute en dernier et retirés de la soute en premier. Les aides nécessaires à la mobilité ou au bien-être des personnes en situation de handicap sont traitées comme des bagages prioritaires.

"billet complémentaire" désigne un billet émis à un passager conjointement avec un ou plusieurs autres billets, constituant un seul contrat de transport.

"billet" désigne le document papier ou électronique (titre de transport) émis par PAL Airlines ou en son nom qui comprend les coupons de vol du passager. Le billet sert de preuve de paiement du prix du vol et il constitue pour le passager une preuve de son contrat de transport. S'il s'agit d'un billet électronique, PAL Airlines émet un itinéraire/reçu au passager comme preuve d'achat.

"billet ouvert" désigne un billet émis à un passager qui n'a pas précisé la date du voyage ou ne l'a pas encore déterminée. Le voyage sur un tel billet est valide si (a) un vol particulier a été choisi, (b) une place a effectivement été réservée dans le système de réservation de PAL

Airlines, (c) une carte d'embarquement a été émise et (d) le passager respecte toutes les restrictions imposées par PAL Airlines.

“bon de voyage” désigne un crédit en argent, en format papier ou électronique, remis à un passager qui peut l'utiliser pour des services de voyage ultérieurs ou pour la prestation de services divers comme des repas, un service de transport terrestre ou une chambre d'hôtel.

“bon pour services divers” désigne un document, valide durant un an après la date d'émission, qui peut être utilisé comme bon de transport pour un futur vol. Il peut aussi être émis à l'égard de la valeur résiduelle d'un billet, de divers frais perçus, d'un solde remboursable ou d'une indemnité en cas de refus d'embarquement.

“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.

“carte d'embarquement” désigne un document papier ou électronique remis au passager par PAL Airlines pour confirmer que le passager s'est enregistré pour son vol. En outre, lorsqu'un siège est indiqué sur le document, cela permet au passager d'embarquer sur un vol en particulier.

“chien d'assistance” désigne un chien qui a reçu, de la part d'un organisme ou d'une personne spécialisé en formation de chiens d'assistance, une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne.

“coupon de vol” désigne la partie du billet électronique (conservée dans la base de données de PAL Airlines) ou du billet papier émis aux passagers, qui indique les points particuliers entre lesquels le passager a droit au transport.

“destination” désigne une interruption délibérée du voyage, demandée par le passager et à laquelle PAL Airlines a préalablement consenti, à un point situé après le lieu de départ, mais avant que la destination finale ne soit atteinte. L'interruption délibérée doit avoir un autre but que le changement d'aéronef. Le transport vers une destination peut comporter plusieurs segments de vol sur un seul billet/itinéraire.

“destination finale” désigne le dernier point d'arrêt selon le tarif (contrat de transport), tel qu'il est indiqué sur le billet/itinéraire. Pour un trajet aller-retour, le point de destination et le point d'origine sont considérés comme étant un même point.

“dispositif d'assistance” désigne tout dispositif médical, aide à la mobilité, aide à la communication ou autre aide spécialement conçue pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne.

“Droit de tirage spécial (DTS)” désigne une unité de compte du Fonds monétaire international.

“escale” désigne, aux fins de la construction des titres de transport et de l'établissement du ou des prix applicables à l'itinéraire d'un passager, l'interruption délibérée du voyage, demandée par le passager et à laquelle le transporteur a préalablement consenti, à un point qui se situe entre le point d'origine et le point de destination. L'interruption délibérée doit avoir un autre but que celui de changer d'aéronef et peut donner lieu à un calcul de frais supplémentaires, comme indiqué dans les règles correspondantes concernant les prix.

“étiquette d'identification des bagages” désigne un document émis par le transporteur uniquement aux fins d'identification des bagages enregistrés. Une partie de l'étiquette est remise

au passager comme reçu et l'autre partie est fixée par le transporteur sur la pièce de bagage enregistré.

“famille immédiate” désigne le conjoint, les parents et les grands-parents, les enfants et les petits enfants, les frères et les sœurs, la belle-mère et le beau-père, les beaux-frères et les belles-sœurs, les belles-filles et les beaux-fils. Les enfants adoptifs et les demi-frères et demi-sœurs sont aussi considérés comme des membres de la famille immédiate.

"handicap" désigne une déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

“heure limite d'embarquement” désigne l'heure limite, spécifiée par PAL Airlines, avant laquelle le passager doit être présent dans la zone d'embarquement désignée pour son vol.

“heure limite d'enregistrement” désigne l'heure limite, spécifiée par PAL Airlines, avant laquelle le passager doit avoir rempli les formalités d'enregistrement et reçu une carte d'embarquement.

“itinéraire” désigne les points possibles d'un trajet en fonction d'un prix donné.

“itinéraire/reçu” désigne un ou plusieurs documents de voyage que PAL Airlines remet au passager qui a acheté un billet. L'itinéraire/reçu contient le nom du passager, des renseignements sur le vol et des avis concernant le voyage. Le passager doit conserver ce document pendant toute la durée du voyage.

“mineur” désigne une personne qui n'a pas passé le cap de son 17^e anniversaire de naissance à la date de début du voyage.

"nécessaire par souci de sécurité" désigne toute exigence légale à respecter afin de réduire les risques pour la sécurité des passagers, y compris les décisions en matière de sécurité qui relèvent du pilote d'un aéronef ou qui sont prises conformément **au système de gestion de la sécurité** au sens du paragraphe 101.01(1) du **Règlement de l'aviation canadien**, à l'exception de la maintenance planifiée effectuée conformément aux exigences légales.

"obstacle" désigne tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.

"Office" désigne l'Office des Transports du Canada.

“origine” désigne le premier point d'embarquement du voyage tel qu'il est indiqué sur le billet.

“partage de code” désigne une entente de commercialisation entre des compagnies aériennes, c'est-à-dire qu'un transporteur vend des sièges en utilisant son propre code sur un vol exploité par un autre transporteur (transporteur exploitant).

“**passager**” désigne toute personne, à l’exception des membres de l’équipage, transportée ou devant être transportée à bord d’un aéronef, avec l’assentiment du transporteur, en vertu d’un contrat valide de service de transport.

“**personne en situation de handicap**” désigne une personne ayant une déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, un trouble d’apprentissage ou de la communication ou une limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l’interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d’une personne dans la société.

“**personne de soutien**” désigne une personne dont l’assistance est nécessaire pour une personne en situation de handicap, en raison de la nature de son handicap, après le départ et avant l’arrivée, si elle a besoin d’aide pour manger, prendre des médicaments, utiliser la salle de toilette, s’installer dans son siège passager ou le quitter, s’orienter et communiquer; ou pour lui fournir une aide physique en cas d’urgence, notamment en cas d’évacuation d’urgence ou de décompression.

“**petit transporteur assujetti au RPPA**” désigne un transporteur qui n’est pas un gros transporteur assujetti au RPPA.

“**petit transporteur non assujetti au RTAPH**” désigne un transporteur qui n’est pas un gros transporteur assujetti au RTAPH.

“**point de correspondance**” désigne le point où le passager change d’aéronef.

“**prix normal**” désigne le montant le plus élevé à payer pour un service en première classe, en classe affaires ou en classe économique durant la période d’applicabilité.

“**prix spécial**” désigne tout prix autre que le prix normal.

“**rangée de sièges**” désigne les sièges passagers qui sont contigus. La présente définition exclut les sièges passagers qui se trouvent de l’autre côté du couloir.

“**refus d’embarquement**” désigne une situation qui se produit lorsqu’un passager ne peut pas occuper un siège sur un vol parce que le nombre de sièges pouvant être occupés est inférieur au nombre de passagers qui se sont enregistrés à l’heure requise, qui possèdent une réservation confirmée et des documents de voyage valides, et qui sont présents à la porte d’embarquement à l’heure prévue pour leur embarquement.

“**refus de transport**” désigne une situation qui se produit lorsque le transporteur n’achemine pas le passager en dépit du fait que le passager détienne un billet ou un itinéraire valide. Le transporteur n’acheminera pas le passager ou, le cas échéant, le fera descendre à tout moment pour l’une ou l’autre des raisons énoncées à la règle 105, Refus de transport.

“**remboursement involontaire**” désigne tout remboursement effectué si le passager se trouve dans l’impossibilité d’utiliser tout ou partie de son billet dans les situations de retards, d’annulations ou de refus d’embarquement attribuables au transporteur et attribuables au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité.

“**remboursement volontaire**” désigne un remboursement d’un billet inutilisé, ou partiellement utilisé, ou d’un document électronique annexe inutilisé pour des raisons autres que celles mentionnées dans la définition d’un remboursement involontaire.

“réservation” désigne un document papier ou électronique, indiquant qu’un passager détient une place sur un vol donné. La réservation comporte la date et les heures du voyage, le numéro de vol et la classe de service fourni au passager.

"retard sur l'aire de trafic" se produit lorsqu’un vol est retardé sur l’aire de trafic après la fermeture des portes de l’aéronef en prévision du décollage ou après l’atterrissage.

"RPPA" désigne le *Règlement sur la protection des passagers aériens*.

"RTA" désigne le *Règlement sur les transports aériens*.

"RTAPH" désigne le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*.

“service animal” désigne un animal dont une personne en situation de handicap a besoin, et pour lequel il est attesté par certificat que l’animal a été dressé par un organisme professionnel de dressage d’animaux d’assistance pour aider une personne en situation de handicap, si l’animal porte un harnais convenable selon les normes établies par un organisme professionnel de dressage d’animaux d’assistance.

"situations indépendantes de la volonté de PAL Airlines" désigne notamment:

- une guerre ou une situation d’instabilité politique;
- un acte illégal ou un acte de sabotage;
- des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l’exploitation sécuritaire de l’aéronef;
- des instructions du contrôle de la circulation aérienne;
- un NOTAM, (Notice to Airmen - avis aux aviateurs) au sens du paragraphe 101.01(1) du **Règlement de l’aviation canadien**;
- une menace à la sûreté;
- des problèmes liés à l’exploitation de l’aéroport;
- une urgence médicale;
- une collision avec un animal sauvage;
- un conflit de travail chez PAL Airlines ou un fournisseur de services essentiels comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;
- un défaut de fabrication de l’aéronef qui réduit la sécurité des passagers, découvert par le fabricant de l’aéronef ou par une autorité compétente; et
- une instruction ou un ordre de tout représentant d’un État ou d’un organisme chargé de l’application de la loi ou d’un responsable de la sécurité d’un aéroport.

“**tarif**” désigne le barème des prix, taux, frais et autres conditions de transport applicables à la prestation d’un service aérien et des services connexes.

“**trafic**” désigne les personnes ou les marchandises transportées par voie aérienne.

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

"**transport gratuit**" désigne tout transport aérien de passagers, de marchandises ou d’animaux sans contrepartie.

“**transport intérieur**” désigne un transport aérien offert soit entre différents points à l’intérieur du Canada, soit en provenance ou à destination d’un même point à l’intérieur du Canada, soit entre un point qui y est situé et un point qui y est extérieur sans pour autant faire partie du territoire d’un autre pays.

“**voyage circulaire**” désigne tout voyage qui emprunte un itinéraire continu et indirect, dont la destination finale est le point d’origine, mais qui inclut plus d’une escale.

Règle 5: Application du tarif

(A) Généralités

- 1) Le présent tarif s'applique au transport de passagers et de leurs bagages, à bord d'aéronefs exploités par PAL Airlines, à l'intérieur du Canada.
- 2) À l'exception des accords de partage de codes, lorsque PAL Airlines émet un billet, enregistre des bagages ou prend toute autre mesure pour le transport sur le réseau d'un autre transporteur (que ce transport fasse partie ou non d'un service aérien direct), PAL Airlines agit à titre de mandataire seulement pour cet autre transporteur et le tarif de cet autre transporteur s'appliquera.
- 3) Le transport aérien sera assujéti aux règles, aux taux, aux prix et aux frais, publiés ou mentionnés dans le présent tarif, en vigueur à la date à laquelle le billet est émis.
- 4) Les règles générales contenues dans le présent tarif s'appliqueront, à moins que ne le prévoie autrement la règle d'établissement des prix qui régit un code de base particulier relatif au prix applicable au transport acheté par le passager.
- 5) Le contenu du présent tarif constitue le contrat entre PAL Airlines et le passager. En cas de conflit entre le présent tarif et tout autre document émis ou affiché par PAL Airlines, le présent tarif prévaut.
- 6) Les règles, les règlements et les conditions de transport de PAL Airlines indiqués dans le présent tarif peuvent être modifiés sans préavis seulement si cela est nécessaire, aux termes des lois, des règlements gouvernementaux, des ordonnances et des exigences applicables.

(B) Responsabilité selon le tarif applicable

Conformément aux dispositions du RPPA, le transporteur est soumis aux mêmes règles et limites de responsabilité que celles prévues dans la Convention de Montréal concernant les bagages perdus ou endommagés. En ce qui concerne les retards de bagages, le transporteur fixe, dans le présent tarif intérieur, des limites de responsabilité et conditions connexes qui sont compatibles avec la Convention de Montréal (voir la règle 120, Responsabilité du transporteur – transport intérieur).

Responsabilités du transporteur prévues dans le RPPA:

- (a) PAL Airlines est responsable envers les passagers des obligations prévues aux articles 7 à 22 et 24 du RPPA ou, si elles leur sont plus avantageuses, des obligations figurant dans le tarif visant le même sujet.
- (b) Toutefois, si un transporteur transporte des passagers pour le compte d'un autre transporteur dans le cadre d'une entente commerciale avec celui-ci, PAL Airlines est solidairement responsable envers les passagers des obligations prévues aux articles 7, 22 et 24 du RPPA, ou, si les obligations envers les passagers sont plus avantageuses, les obligations figurant dans le tarif visant le même sujet.

(C) Prépondérance de la loi/prélèvement

Si une quelconque disposition figurant directement sur le billet, concernant le billet ou figurant dans le présent tarif est contraire aux prescriptions pertinentes d'une loi, d'un règlement gouvernemental, d'un décret ou d'une exigence auxquelles on ne peut déroger par entente des parties, cette disposition, dans la mesure où elle est invalide, sera retirée du billet ou du tarif. Les autres dispositions restant en vigueur.

(D) Transport gratuit

Tous les passagers transportés gratuitement par PAL Airlines seront régis par toutes les dispositions de cette règle et par tous les autres règles applicables de ce tarif.

(E) Recours du passager

Toute indemnisation offerte aux passagers est indiquée dans le présent tarif et est assujettie aux règlements gouvernementaux applicables.

En cas de différend avec PAL Airlines, le passager devrait, comme premier recours, essayer de régler le problème directement avec PAL Airlines. Si le passager a tenté de régler une plainte avec PAL Airlines mais n'est pas satisfait du résultat, le passager peut porter sa cause directement devant l'Office des Transports du Canada ou le tribunal compétent, au choix.

(F) Modification et dérogation

Aucun mandataire, préposé ou représentant du transporteur n'est habilité à consentir une modification ou une dérogation à une quelconque disposition du présent tarif.

(G) Déclaration volontaire – Petit transporteur***RPPA***

Aux fins de l'établissement des obligations envers les passagers dans le cadre du RPPA, PAL Airlines déclare qu'il est un **petit transporteur assujetti au RPPA**.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Aux fins de l'établissement des obligations envers les passagers en situation de handicap sous le régime du RTAPH ou autrement, PAL Airlines déclare qu'il est un petit transporteur non assujetti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus et un petit transporteur non assujetti au RTAPH exploitant des aéronefs de 29 sièges passagers ou moins.

Partie II – Avant le départ



Partie II – Avant le départ

Règle 10: Application des prix et des frais

(A) Généralités

Les prix applicables sont ceux qui sont publiés par PAL Airlines ou en son nom. Si les prix ne sont pas publiés, ils seront établis conformément au tarif de PAL Airlines. Les tarifs de PAL Airlines sont déposés par l'intermédiaire de l'ATPCO (Airline Tariff Publishing Company).

Les prix et les frais s'appliqueront seulement au transport aérien entre les points indiqués sur le billet. À moins d'indication contraire à la Règle 85 - Services de transfert par voie terrestre, le passager prendra lui-même, à ses frais, les dispositions relatives aux services de transfert par voie terrestre, lesquels ne sont pas assujettis aux modalités du présent tarif.

(B) Prix en vigueur et classes tarifaires

1) Sous réserve des exigences gouvernementales et du présent tarif:

- a) Le prix applicable est le prix en vigueur à la date à laquelle le billet est émis.
- b) Aucune augmentation du prix ou des frais applicables au transport de passagers ou de bagages ne sera perçue s'il y a une augmentation du prix ou des frais entre le moment de l'émission du billet et la date d'entrée en vigueur de tout tarif subséquent contenant une telle augmentation, sous réserve que:
 - le billet soit émis avec des réservations confirmées à partir d'un point d'origine aux prix et aux frais applicables à la date d'émission du billet pour la date de début du voyage ; et
 - les réservations confirmées ne soient pas modifiées à la demande du passager. Si le passager demande une modification des réservations, il sera obligé de payer la différence de prix ou sera soumis aux conditions plus restrictives imposées suite à la modification ; et
 - la vente et l'émission du billet aient lieu au Canada.
- c) Si, après l'émission d'un billet, une baisse des prix et des frais applicables au transport couvert par le billet entre en vigueur, aucun remboursement total ou partiel du prix initial ne sera autorisé, sauf indication contraire dans la classe tarifaire applicable associée à ce prix.

Classes tarifaires:

	STANDARD (classe la plus économique)	FLEXIBLE (classe à prix moyen)	LATITUDE (classe la plus flexible)	DE BASE (classe pour la vente de siège)
Bagage enregistré GRATUIT	X	√ 1 ^{er} bagage gratuit	√	X
Bagages enregistrés - PRIX	√ 1 ^{er} bagage \$20 2 ^e bagage \$40 (plus taxes)	√ 2 ^e bagages \$40 (plus taxes)	X 2 bagages gratuits	1 ^{er} bagage \$40 2 ^e bagage \$80 (plus taxes)
Remboursement	X	X	√ (annuler au moins 24 heures avant le vol pour obtenir un remboursement. Les crédits voyage s'appliquent en dehors de ce délai)	X
Changements de nom autorisés	√ \$100 plus taxes	√ \$50 plus taxes	√	X
Modifications du billet	√ \$100 plus taxes Des frais de surclassement s'appliquent	√ \$50 plus taxes Des frais de surclassement s'appliquent	√ Des frais de surclassement s'appliquent	√ \$200 plus taxes Des frais de surclassement s'appliquent *\$200 plus taxes si le vol est annulé par le passager

**** Toutes les sommes versées à PAL Airlines ne sont pas remboursables (sauf indication contraire dans la classe tarifaire). S'il peut être crédité pour un voyage futur, le nouveau voyage doit commencer dans l'année qui suit la date d'achat initiale.**

**** Vente de sièges - places limitées sur les vols et offres limitées dans le temps. Ces tarifs ne sont disponibles qu'en classe STANDARD et ne sont ni remboursables ni créditaibles en cas d'annulation.**

**** Le fait de ne pas se présenter pour un vol réservé dans n'importe quelle classe tarifaire entraîne l'annulation de tous les prix, frais, suppléments et taxes.**

(C) Itinéraire

Chaque prix s'applique uniquement à l'itinéraire précisé pour ce prix.

S'il y a plus d'un itinéraire possible, le passager, avant que son billet soit émis, peut indiquer l'itinéraire qu'il préfère. Si aucun itinéraire n'est précisé, PAL Airlines peut le déterminer.

(D) Taxes, frais et devises des prix

L'ensemble des frais et des taxes imposés par le gouvernement ou un autre organisme responsable ou par l'exploitant d'un aéroport, s'appliquant à un passager ou découlant de l'utilisation par un passager de services ou d'installations, seront ajoutés aux prix et aux frais publiés et devront être payés par le passager, sauf disposition contraire figurant au tarif du transporteur. Tous les prix et les frais sont exprimés en dollars canadiens.

Règle 15: Taxes

(A) Généralités

- 1) Les taxes imposées par les gouvernements sont payables par le passager et s'ajoutent au prix publié ou convenu.
- 2) Au moment de l'achat du billet, le passager recevra de PAL Airlines des renseignements sur l'ensemble des taxes indiquées sur le billet.
- 3) Les taxes seront indiquées séparément sur le billet.
- 4) Les conditions qui régissent l'imposition, la perception ou le remboursement des taxes sont établies par les autorités fiscales (nationales ou étrangères) et seront toujours respectées. Par conséquent, PAL Airlines percevra un nouveau montant ou un montant plus élevé ou remboursera, en tout ou en partie, la taxe payée en fonction des conditions imposées par les autorités fiscales.

Règle 20: Méthodes de paiement

Voici une liste des options de paiement acceptées par le transporteur lors de l'achat de billets et de services offerts par le transporteur

- 1) Carte de crédit, lorsque les installations le permettent;
- 2) Carte de débit bancaire, lorsque les installations le permettent;
- 3) Mandat postal;
- 4) Bon pour services divers;
- 5) Bons de voyage / crédit voyage émis par PAL Airlines;
- 6) Points ou milles de voyage échangeables.

Règle 40: Réservations

(A) Généralités

- 1) Une réservation de siège pour un vol donné est valide lorsqu'elle est entrée dans le système de réservations de PAL Airlines, lorsque la disponibilité et l'attribution du siège sont confirmées par un code/numéro de confirmation fourni par PAL Airlines qui authentifie la réservation, lorsque le passager a payé le bon prix et qu'un billet a été émis pour ce siège.
- 2) PAL Airlines émettra un billet uniquement si la réservation est valide. Sous réserve d'un paiement ou d'un autre arrangement satisfaisant, et à condition que le passager respecte l'heure limite d'enregistrement énoncée à la disposition (E) ci-après, un billet sera émis au passager par PAL Airlines ou son mandataire, confirmant que le passager détient une place pour le ou les vols indiqués sur le billet. Le billet s'appliquera seulement aux points précisés sur le billet et les coupons de vol présentés.
- 3) PAL Airlines peut limiter le nombre de passagers transportés, quels que soient le vol et le prix. Tous les prix ne sont pas nécessairement offerts pour tous les vols. Le nombre de sièges que PAL Airlines mettra à la disposition des passagers pour un vol donné est déterminé selon le nombre total de passagers que PAL Airlines prévoit pour chaque vol.
- 4) Le passager qui détient un billet ouvert inutilisé ou une partie de ce billet, ou qui détient un autre document électronique délivré à son nom par PAL Airlines lui donnant le droit de continuer son voyage, ou qui souhaite changer la date de sa réservation, n'aura pas de traitement préférentiel pour obtenir une nouvelle réservation.
- 5) Pour les dispositions relatives à l'attribution de sièges à bord d'un aéronef à tous les passagers, y compris aux enfants, voir la Règle 41 - Attribution de sièges aux passagers, y compris aux enfants de moins de 14 ans.
- 6) Pour des dispositions détaillées sur l'attribution de sièges à des personnes en situation de handicap à bord d'un aéronef, voir les Règles 70 et 71.
- 7) PAL Airlines n'acceptera pas de réservation pour un enfant de moins de cinq ans qui voyage seul, même si le parent ou le tuteur de l'enfant voudrait utiliser le service d'accompagnement de mineurs de PAL Airlines pour que l'enfant voyage seul.

(B) Annulation de réservations

- 1) PAL Airlines annulera les réservations d'un passager dans l'une ou l'autre des situations suivantes:
 - (a) si les circonstances l'exigent en raison de situations attribuables à PAL Airlines, telles que définies à la Règle 1 et détaillées aux Règles 90 et 95;

- (b) si les circonstances l'exigent en raison de situations indépendantes de la volonté de PAL Airlines, telles que définies à la Règle 1 et détaillées aux Règles 90 et 95;
 - (c) si les circonstances l'exigent en raison de toute situation indiquée à la Règle 105 - Refus de transport; ou,
 - (d) si le passager n'a pas respecté les délais d'enregistrement ou d'arrivée à la porte d'embarquement indiqués à la disposition (E) ci-dessous.
- 2) Si PAL Airlines annule la réservation d'un passager pour les motifs énoncés à la disposition (B)(1)(a) ci-dessus, le passager pourrait être admissible à certaines dispositions des Règles 90 et 95.
 - 3) Si PAL Airlines annule la réservation d'un passager en raison de (B)(1)(b) ci-dessus, le passager pourrait être admissible à certaines dispositions des Règles 90 et 95.
 - 4) Si PAL Airlines annule la réservation d'un passager pour les motifs énoncés à la disposition (B)(1)(c) ci-dessus, le passager sera traité conformément aux dispositions de la Règle 105 - Refus de transport.

(C) Responsabilité du passager

- 1) Le passager doit arriver à l'aéroport suffisamment à l'avance pour remplir les formalités gouvernementales, d'enregistrement, de contrôle de sûreté et de départ, tout en respectant les délais énoncés à la disposition (E) ci-après. Le départ ne sera pas retardé pour un passager qui n'a pas rempli les formalités de préembarquement.
- 2) Le passager devrait indiquer à PAL Airlines le moyen de communication qu'il préfère parmi ceux offerts (courriel ou numéros de téléphone, par exemple) lorsque PAL Airlines demande les coordonnées du point de contact du passager au cas où PAL Airlines aurait besoin de communiquer avec le passager avant son départ ou à tout moment de son itinéraire. PAL Airlines a l'obligation de communiquer les informations à ses passagers conformément à la Règle 97- Communication des informations – annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement.

(D) Défaut d'occuper le siège

Si le passager n'occupe pas la place qui lui a été réservée à sa demande, et que PAL Airlines n'est pas avisé de l'annulation de cette réservation avant le départ prévu de ce vol en particulier, PAL Airlines annulera toutes les réservations de correspondance ou de retour détenues par le passager. PAL Airlines ne sera pas tenu responsable de cette annulation, sauf en cas de remboursement conforme au règlement tarifaire applicable et à la Règle 125- Remboursements.

(E) Délais d'enregistrement

Aéroport	Délai d'enregistrement recommandé*	Délai d'enregistrement et de dépôt des bagages*	Délai d'arrivée à la porte d'embarquement ***
Aéroport International Montréal-Trudeau	120 minutes	45 minutes	20 minutes
Aéroport International Jean-Lesage de Québec			
Aéroport International de St. John's			
Aéroport International Roméo LeBlanc du Grand-Moncton			
Aéroport International d'Ottawa			
Autres aéroports	90 minutes	30 minutes	20 minutes

***Délai d'enregistrement recommandé:** Le tableau ci-dessus indique combien de temps avant l'heure de départ du vol le passager doit s'enregistrer s'il veut avoir le temps nécessaire pour s'enregistrer, déposer ses bagages enregistrés et passer les contrôles de sécurité.

****Délai d'enregistrement et de dépôt des bagages :** Le passager doit s'être enregistré, avoir obtenu sa carte d'embarquement et avoir **enregistré tous ses bagages** au comptoir de dépôt des bagages avant les délais précisés d'enregistrement pour son vol.

*****Délai d'arrivée à la porte d'embarquement :** Le passager doit arriver à la porte d'embarquement et être prêt à monter à bord avant la fin de ce délai.

Si le passager ne respecte pas les délais indiqués dans le tableau ci-dessus, PAL Airlines pourrait réattribuer le siège réservé d'avance et/ou annuler la réservation du passager. En cas de non-respect de ces délais, PAL Airlines pourrait aussi être incapable de transporter les bagages du passager.

Règle 41: Attribution de sièges aux passagers, y compris aux enfants de moins de 14 ans

(A) Application

- 1) La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
- 2) Les enfants non accompagnés seront transportés conformément aux dispositions de la Règle 65 - Mineurs non accompagnés.
- 3) PAL Airlines n'acceptera pas de réservation pour un enfant de moins de cinq ans qui voyage seul, même si le parent ou le tuteur de l'enfant voudrait utiliser le service d'accompagnement de mineurs de PAL Airlines pour que l'enfant voyage seul.

(B) Attribution de sièges

PAL Airlines ne garantit aucunement l'attribution d'un siège particulier dans l'aéronef.

Présélection de siège

Le passager peut présélectionner un siège pendant les 24 heures suivant la réservation, moyennant des frais. 24 heures après la réservation, la sélection de siège devient gratuite.

- (a) La présélection d'un siège dans les 24 heures suivant la réservation coûte 10\$ CA, plus les taxes applicables, pour chaque aller-simple. Ces frais s'appliquent à toutes les classes tarifaires.

(Remarque : les frais ne sont pas applicables si le siège est nécessaire pour répondre à un besoin lié à un handicap).

- (b) Les frais de sélection de siège seront remboursés si PAL Airlines doit déplacer le passager de son siège prépayé et présélectionné en raison d'un changement involontaire d'horaire ou d'aéroport, ou pour des raisons de sécurité ou opérationnelles.

(C) Attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans qui sont accompagnés

Pour faciliter l'attribution aux enfants de moins de quatorze ans d'un siège à proximité du siège d'un accompagnateur (parent ou tuteur) conformément à la disposition (D) (ci-après), PAL Airlines, sans frais supplémentaires, :

- (a) attribuera à l'enfant, avant l'enregistrement, un siège à proximité du siège de son accompagnateur; ou
- (b) lorsqu'il n'attribue pas de sièges conformément à la disposition (a), PAL Airlines prendra les mesures suivantes :

- aviser les passagers, avant l'enregistrement, qu'il facilitera l'attribution à un enfant, au moment de l'enregistrement ou à la porte d'embarquement, d'un siège à proximité du siège de son accompagnateur sans frais supplémentaires,
- attribuer les sièges au moment de l'enregistrement, si possible,
- si l'attribution des sièges au moment de l'enregistrement est impossible, demander au moment de l'embarquement, au moyen d'une annonce à la porte d'embarquement, si quelqu'un se porte volontaire pour changer de siège, et
- si l'attribution des sièges au moment de l'enregistrement est impossible et si aucun passager ne se porte volontaire pour changer de siège au moment de l'embarquement, demander de nouveau avant le décollage si quelqu'un se porte volontaire pour changer de siège.

(D) Proximité du siège d'un accompagnateur

PAL Airlines facilitera, conformément aux étapes de la disposition (C) ci-dessus, l'attribution d'un siège à un enfant âgé de moins de 14 ans, sans frais supplémentaires, de la façon suivante :

- (a) il attribue à l'enfant de quatre ans et moins un siège adjacent au siège de son accompagnateur;
- (b) il attribue à l'enfant de cinq à onze ans un siège situé à au plus un siège de celui de son accompagnateur dans la même rangée; et
- (c) il attribue à l'enfant de douze et treize ans un siège dans une rangée située à au plus une rangée du siège de son accompagnateur.

Règle 45: Escales

Les escales seront autorisées sous réserve des conditions suivantes :

- (a) Les escales doivent être convenues à l'avance avec PAL Airlines et indiquées sur le billet.
- (b) Il se peut que des règles propres à un type de billet en particulier interdisent les escales ou en limitent le nombre, ou que des frais supplémentaires s'appliquent aux escales selon le billet acheté par le passager. Pour de plus amples renseignements, consulter la règle qui s'applique au billet en question.
- (c) Si le transport par voie terrestre constitue une partie du voyage, une escale sera estimée avoir eu lieu pour ce transport.

Règle 50: Itinéraires**(A) Application**

- 1) Un itinéraire s'applique uniquement aux billets auxquels il est associé.
- 2) L'itinéraire peut passer par n'importe quelle ville nommée dans la grille d'itinéraires de PAL Airlines, à moins d'indication contraire.
- 3) L'itinéraire applicable, en tout ou en partie, peut donner lieu à un voyage sans escale.
- 4) Un ou plusieurs points intermédiaires sur l'itinéraire peuvent être omis.
- 5) Tous les itinéraires s'appliquent dans les deux directions, à moins d'indication contraire.

Règle 54: Acceptation des bagages pour les voyages intercompagnies

Définitions

"billet unique" désigne un document qui permet de voyager du point d'origine au point de destination. Il peut inclure des segments intercompagnies/en partage de codes et des segments intracompanies. Il peut inclure également des combinaisons de bout en bout (c. à d. des billets distincts qui peuvent être achetés séparément, mais combinés afin de former un seul prix).

"code des compagnies aériennes" désigne le code d'identification composé de deux caractères utilisé à des fins commerciales ou de transport, comme les réservations, les indicateurs, les horaires, la vente des billets, les tarifs et les systèmes d'affichage des aéroports. L'IATA attribue les codes des compagnies aériennes. Le code qui est inscrit sur un billet indique le transporteur qui commercialise le vol. Il peut être différent du transporteur qui effectue le vol.

"convention intercompagnies" désigne une entente conclue entre deux transporteurs aériens ou plus afin de coordonner le transport de passagers et de leurs bagages entre le vol effectué par un transporteur aérien et le vol effectué par un autre transporteur aérien (jusqu'au point d'escale suivant).

"itinéraire intercompagnies" désigne tous les vols inclus sur un billet unique faisant intervenir de multiples transporteurs aériens. Seuls les voyages figurant sur un billet unique sont assujettis à la décision n° 144-A-2014 de l'Office rattachée aux Règles du Canada concernant les bagages pour les voyages intercompagnies à condition que le point d'origine ou le point de destination finale indiqué sur le billet soit situé au Canada.

"page de résumé à la fin d'un achat en ligne" désigne une page sur le site Web d'un transporteur qui résume les détails d'une transaction d'achat de billet juste après que le passager a accepté d'acheter le billet du transporteur et a fait un paiement

"règles concernant les bagages" désigne les conditions liées à l'acceptation des bagages, aux services relatifs au transport des bagages ainsi qu'aux franchises de bagages et à tous les frais connexes. Par exemple, les règles concernant les bagages peuvent porter sur les éléments suivants :

- le poids et les dimensions maximums des bagages enregistrés ou non enregistrés d'un passager, s'il y a lieu;
- le nombre de bagages enregistrés ou non enregistrés qu'un passager peut transporter ainsi que les frais applicables;
- les frais d'excédent de bagages ou de bagages surdimensionnés;
- les frais liés à l'enregistrement, au ramassage et à la livraison de bagages enregistrés;
- l'acceptation d'articles spéciaux, comme les planches de surf, les animaux de compagnie, les bicyclettes, etc., et les frais connexes;
- les dispositions liées aux bagages en ce qui a trait aux articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos;

- les modalités ou les circonstances qui auraient pour effet de modifier les franchises et les frais de bagages s'appliquant à un passager (p. ex., statut de voyageur assidu, enregistrement à l'avance, achat à l'avance de franchises de bagages avec une carte de crédit en particulier);
- les autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers assujettis à des franchises ou à des frais de bagages spéciaux.

"transporteur choisi" désigne le transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliquent à l'itinéraire intercompagnies en entier.

"transporteur commercial" désigne le transporteur aérien qui vend des vols en utilisant son code.

"transporteur exploitant " désigne le transporteur qui effectue le vol en question.

"transporteur le plus important (TPI)" désigne le transporteur aérien qui fournit la part la plus importante de service, selon une méthode établie par l'IATA (résolution 302) pour chaque partie de l'itinéraire d'un passager où les bagages sont enregistrés à une nouvelle escale. Pour les voyageurs visés par la résolution 302, ce sont les règles du TPI concernant les bagages qui s'appliqueront. Dans le cas d'itinéraires complexes avec de multiples points d'enregistrement de bagages, il peut y avoir plus d'un TPI, ce qui donne lieu à l'application de différentes règles concernant les bagages tout au long d'un itinéraire.

" transporteur le plus important (TPI) – Résolution 302 de l'IATA assujettie aux conditions prévues par l'Office" désigne un TPI déterminé par l'application de la méthode établie par l'IATA dans sa résolution 302, assujettie aux conditions de la [décision n° 144-A-2014](#) de l'Office. La réserve de l'Office contre la résolution prévoit qu'un seul ensemble de règles concernant les bagages peut s'appliquer à un itinéraire intercompagnies donné. La réserve de l'Office vise à permettre au transporteur principal d'utiliser la méthode du TPI pour déterminer le transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliqueront à un itinéraire international intercompagnies à destination ou en provenance du Canada, tout en renforçant le rôle des tarifs pour déterminer les règles de quel transporteur doivent s'appliquer.

"transporteur(s) participant(s)" désigne et englobe le transporteur principal et les transporteurs secondaires indiqués sur le billet comme étant ceux qui fournissent au passager le transport intercompagnies indiqué sur son billet.

"transporteur principal" désigne le transporteur dont le code est indiqué sur le premier segment de vol du billet du passager au début de l'itinéraire intercompagnies apparaissant sur un billet unique dont l'origine ou la destination finale est située au Canada.

"transporteur secondaire" désigne tout transporteur, autre que le transporteur principal, identifié sur le billet du passager comme étant celui qui fournit au passager le transport intercompagnies indiqué sur son billet.

"voyage intercompagnies" désigne un voyage faisant intervenir de multiples transporteurs aériens dont la liste figure sur un billet unique acheté en une seule transaction.

(A) Application

Cette règle s'applique à tous les itinéraires intercompagnies émis sur un billet unique dont le point d'origine ou le point de destination est situé au Canada.

Elle indique comment PAL Airlines détermine le transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire intercompagnies du passager.

(B) Généralités

Aux fins de l'acceptation des bagages pour les voyages intercompagnies :

- a) le transporteur dont le code est inscrit sur le premier segment de vol du billet intercompagnies du passager est le transporteur principal.
- b) tout transporteur identifié sur le billet du passager comme étant celui qui fournit le transport intercompagnies au passager est un transporteur participant.

(C) Détermination par le transporteur principal des règles concernant les bagages qui s'appliqueront

Bagages enregistrés

1) Le transporteur principal :

- a) choisit les règles concernant les bagages énoncées dans son propre tarif et les applique à tout l'itinéraire intercompagnies.

OU

- b) choisit le TPI, déterminé conformément à la résolution 302 de l'IATA assujettie aux conditions prévues par l'Office, afin que les règles concernant les bagages de ce transporteur, établies dans son tarif, s'appliquent à tout l'itinéraire intercompagnies.

Le transporteur identifié par application des dispositions (a) ou (b) sera le transporteur choisi.

Bagages de cabine

- 2) Les franchises de bagages de cabine de chaque transporteur exploitant s'appliquent à chaque segment de vol d'un itinéraire intercompagnies. Néanmoins, les frais de bagages de cabine qui s'appliqueront à tout l'itinéraire intercompagnies seront ceux du transporteur choisi.

Transport de dispositifs d'assistance, y compris les aides à la mobilité, pour les personnes handicapées

Les personnes en situation de handicap pourraient avoir à s'informer auprès des transporteurs

dont le nom est indiqué sur leur itinéraire pour connaître leurs politiques concernant le transport des dispositifs d'assistance dans le cas d'itinéraires intercompagnies.

(D) Application des règles concernant les bagages par un transporteur participant

Lorsque PAL Airlines n'est pas le transporteur choisi sur un itinéraire intercompagnies, mais qu'il est un transporteur participant qui fournit un service de transport au passager en fonction du billet vendu, PAL Airlines applique tout au long de l'itinéraire intercompagnies les règles concernant les bagages du transporteur choisi comme si elles étaient les siennes.

(E) Communication des règles concernant les bagages

Renseignements à indiquer sur la page de résumé à la fin d'un achat en ligne et sur le billet électronique

En ce qui a trait aux dispositions des règles concernant les bagages qui visent les premier et deuxième bagages enregistrés et les bagages de cabine du passager (c. à-d. la franchise de bagages standard du passager), lorsque le transporteur vend et émet un billet pour un itinéraire intercompagnies, il communique, au moment de l'émission du billet au passager, sur toute page de résumé à la fin d'un achat en ligne, sur l'itinéraire/reçu du passager, et sur son billet électronique, les renseignements concernant les bagages, énoncés ci-après, qui s'appliqueront à l'itinéraire du passager. Les renseignements qui figureront sur ces documents correspondront aux règles concernant les bagages du transporteur choisi.

PAL Airlines communiquera les renseignements suivants:

- a. le nom du transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliquent;
- b. la franchise de bagages accordée au passager et les frais applicables;
- c. les limites relatives à la dimension et au poids des bagages, s'il y a lieu;
- d. les modalités ou les circonstances qui auraient pour effet de modifier les franchises et les frais de bagages standards s'appliquant à un passager (p. ex., statut de voyageur régulier, enregistrement à l'avance, achat à l'avance de franchises de bagages avec une carte de crédit en particulier);
- e. l'existence de tout embargo pouvant s'appliquer à l'itinéraire du passager;
- f. l'application des franchises et des frais de bagages (c.-à-d. s'ils s'appliquent une fois dans chaque direction ou s'ils s'appliquent à chaque point d'escale).

PAL Airlines communiquera ces renseignements en format texte sur la confirmation du billet électronique du passager. Tous les renseignements sur les frais qui sont fournis relativement aux bagages de cabine et aux premier et deuxième bagages enregistrés sont exprimés sous forme de frais particuliers (et non un éventail de frais).

Communication sur le site web

PAL Airlines communiquera sur son site Web, à un endroit pratique et bien en vue, un résumé complet et détaillé de toutes ses règles concernant les bagages, y compris les renseignements suivants :

- a. le poids et les dimensions maximums des bagages enregistrés ou non enregistrés d'un passager, s'il y a lieu;
- b. le nombre de bagages enregistrés ou non enregistrés qu'un passager peut transporter ainsi que les frais applicables;
- c. les frais d'excédent de bagages ou de bagages surdimensionnés;
- d. les frais liés à l'enregistrement, au ramassage et à la livraison de bagages enregistrés;
- e. l'acceptation d'articles spéciaux, comme les planches de surf, les animaux de compagnie, les bicyclettes, etc., et les frais connexes;
- f. les dispositions liées aux bagages en ce qui a trait aux articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos;
- g. les modalités ou les circonstances qui auraient pour effet de modifier les franchises et les frais de bagages s'appliquant à un passager (p. ex., statut de voyageur assidu, enregistrement à l'avance, achat à l'avance de franchises de bagages avec une carte de crédit en particulier);
- h. les autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers assujettis à des franchises ou à des frais de bagages spéciaux.

Règle 55: Acceptation des bagages

(A) Application

Cette règle s'applique uniquement aux vols exploités par PAL Airlines (« transporteur ») pour le transport de bagages intracompagnies (par un seul transporteur) ou intercompagnies (par plusieurs transporteurs) lorsque PAL Airlines est choisi pour l'application de ses propres règles concernant les bagages à un itinéraire intercompagnies en entier.

(B) Conditions générales pour l'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés

PAL Airlines acceptera de transporter, à titre de bagages, les effets personnels nécessaires destinés à l'habillement, à l'usage, au confort et à la commodité du passager pendant son voyage, sous réserve des conditions suivantes :

Bagages enregistrés

- 1) Lorsque PAL Airlines prend possession des bagages enregistrés du passager, il émet une étiquette d'identification de bagages pour chaque pièce de bagages enregistrés. Une partie de l'étiquette est fixée à chaque pièce de bagages et l'autre partie est remise au passager.
- 2) Les bagages enregistrés seront transportés à bord du même aéronef que le passager, à moins que PAL Airlines décide que, pour des raisons opérationnelles ou de sécurité (par exemple, les limites de température, le poids, l'équilibre, la capacité), il soit impossible ou dangereux de transporter les bagages dans le même aéronef. Dans le cas où la combinaison de passagers, de bagages et de fret sur un vol dépasse ce qui peut être transporté de façon sécuritaire, PAL Airlines appliquera la politique suivante en ce qui concerne le retrait des bagages des passagers :
 - a) Aucun bagage ne sera retiré du vol si le problème peut être résolu par le retrait du fret.
 - b) Si le problème ne peut être résolu par le retrait du fret, PAL Airlines retirera l'excédent de bagages de l'avion.
 - c) Si le problème ne peut être résolu par l'enlèvement du fret et de l'excédent de bagages, PAL Airlines suivra sa procédure de chargement et de déchargement prioritaires.
 - d) Tout bagage retiré d'un vol sera transporté à la destination du passager sur le prochain vol de PAL Airlines où l'espace sera disponible. PAL Airlines ne peut pas garantir que les bagages voyageront sur le prochain vol programmé.
- 3) En cas de retard, PAL Airlines prendra les mesures nécessaires pour informer le passager de l'état des bagages.

- 4) La responsabilité du transporteur en cas de destruction, d'endommagement, de perte ou de retard des bagages est soumise à la Règle 120.

Franchise de bagages enregistrés

- 1) Sur présentation d'une réservation valide de la part d'un passager payant, PAL Airlines transportera deux (2) pièces de bagages enregistrés jusqu'à un maximum de 50 lbs, présentées par ce passager, selon le tableau ci-dessous, entre ces points.
- 2) Tous les bagages enregistrés doivent avoir des dimensions linéaires extérieures maximales de 62 pouces (158 cm). Un bagage dont les dimensions dépassent ce maximum est considéré comme surdimensionné.
- 3) Pour le transport de bagages supplémentaires autres que ceux indiqués dans le tableau ci-dessus, se référer à la disposition (D) ci-dessous – Excédent de bagages. Les frais de bagages sont exprimés en dollars canadiens, plus les taxes applicables.
- 4) Aucun bagage pesant plus de 100 lbs (45 kg) ne sera accepté en tant que bagage enregistré. Tous les bagages pesant plus de 50 lbs (23 kg) doivent être munis d'une étiquette spéciale.

Frais des bagages enregistrés:

Classe	Premier bagage	Deuxième bagage
STANDARD	\$20	\$40
FLEXIBLE	Gratuit	\$40
LATITUDE	Gratuit	Gratuit
DE BASE	\$40	\$80

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes en situation de handicap.

Bagages non enregistrés (bagages de cabine)

- 1) Les bagages non enregistrés doivent respecter les limites de poids et de dimensions établies par PAL Airlines pour être acceptés **à bord de l'aéronef**.
- 2) Les **bagages non enregistrés** doivent pouvoir être placés sous le siège directement devant le passager ou dans un compartiment fermé dans la cabine passagers de l'aéronef.
- 3) Certains articles sont considérés inaptes au transport en tant que bagages enregistrés ou dans les bagages enregistrés lorsqu'ils ne sont pas aptes à supporter le transport à l'intérieur de compartiments d'aéronef non régulés en température et/ou non pressurisés.
- 4) En cas de retard, PAL Airlines prendra les mesures nécessaires pour informer le passager de l'état de ses bagages.

- 5) La responsabilité de PAL Airlines pour la destruction, les dommages, la perte ou le retard des bagages est soumise à la Règle 120.

Remarque : La présente disposition ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes en situation de handicap.

Franchise de bagages à main

Chaque passager voyageant avec PAL Airlines est autorisé à emporter un bagage à main, sans frais supplémentaires, à condition qu'il soit conforme à toutes les restrictions. Un objet personnel ou un bagage à main peut être transporté en plus de la franchise de bagages enregistrés.

Franchise de bagages	Poids maximal	Taille maximale LxLxH
1 (Gratuit)	13 lbs	12x16x10 pouces

Les bagages non enregistrés doivent respecter les limites de taille et de poids de PAL Airlines pour être transportés à bord de l'aéronef. Les bagages non enregistrés doivent pouvoir être placés sous le siège directement devant le passager ou dans un compartiment fermé dans la cabine passagers de l'aéronef.

Pour les passagers voyageant avec PAL Airlines, un (1) objet personnel accroché à la personne peut être transporté. Il peut s'agir, entre autres, d'un sac à main (dimensions maximales 10"x12"x8" (LxLxH)), d'un sac à médicaments et de petits contenants personnels transportant des objets indispensables à la santé, tels qu'un appareil de PPC.

Service Sky-Check

PAL Airlines offre également le service Sky-Check pour un article, notamment un sac contenant des objets fragiles ou des items de valeur. Ce service d'enregistrement, avec les restrictions susmentionnées, est gratuit pour le passager et s'ajoute à la franchise de bagages enregistrés. Les articles soumis au service Sky-Check seront rangés dans le compartiment à bagages.

Franchise de bagages	Poids maximal	Taille maximale LxLxH
1 (Gratuit)	13 lbs	12x16x10 pouces

Franchise de bagage - Voyage avec points d'échange Air Miles

Les passagers voyageant avec des points d'échange Air Miles ont droit à deux (2) bagages d'un poids maximum de 50 lbs, comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

Voyage avec Air Miles – Bagages	Taille maximale	Frais
1 ^{er} bagage	62 pouces linéaires	40.00\$ CA plus taxes applicables
2 ^e bagage	62 pouces linéaires	40.00\$CA plus taxes applicables

L'excédent de bagages sera facturé conformément au point (D) ci-dessous - Excédent de bagages.

Personnel militaire

PAL Airlines autorisera l'enregistrement de deux bagages conformément à la politique d'acceptation des bagages sans frais supplémentaires pour tout personnel militaire actif ou vétéran voyageant pour des raisons professionnelles ou personnelles et qui présente une pièce d'identité militaire valide au moment de l'enregistrement. Si la quantité de bagages enregistrés est supérieure à la franchise susmentionnée, des frais d'excédent de bagages s'appliqueront. Le personnel militaire voyageant avec réservation ou achat d'un billet avec les points d'échange Air Miles n'est PAS soumis à la franchise de bagage - Voyage avec points d'échange Air Miles.

Remarque: PAL Airlines acceptera de transporter les dispositifs d'assistance des personnes en situation de handicap en plus de la franchise de bagages indiquée dans les tableaux ci-dessus, sans frais supplémentaires pour la personne.

Remarque: Les instruments de musique seront considérés comme faisant partie de la franchise de bagages du passager, et des frais pourraient s'appliquer selon le billet acheté. PAL Airlines peut également percevoir des frais supplémentaires pour le transport d'instruments de musique (voir la règle 56, Acceptation des instruments de musique comme bagages).

Remarque: Le nom et les coordonnées du passager doivent être indiqués sur les bagages. Il est recommandé qu'ils soient indiqués également à l'intérieur des bagages.

(C) Ramassage et livraison des bagages

- 1) Le passager a le droit de récupérer ses bagages sans délai.
- 2) Seul le passager qui a reçu une étiquette d'identification des bagages lorsque PAL Airlines a pris possession des bagages a le droit d'accepter les bagages livrés.
- 3) Si le passager qui réclame les bagages enregistrés ne peut présenter sa partie d'étiquette d'identification et identifier son bagage au moyen de cette étiquette, PAL Airlines doit obtenir une preuve satisfaisante que les bagages appartiennent au passager en question avant de les lui remettre.

- 4) L'acceptation des bagages sans dépôt de plainte par le passager qui détient l'étiquette d'identification des bagages constitue une preuve que PAL Airlines a livré les bagages en bon état et en conformité avec le présent tarif.

(D) Excédent de bagages

- 1) Si un passager dépasse le nombre maximal de bagages autorisé et/ou le poids maximal autorisé pour chaque bagage et/ou les dimensions maximales autorisées pour chaque bagage enregistré ou bagage à main, le passager sera soumis aux frais d'excédent de bagages indiqués ci-dessous :

- **Excédent de bagages PAL Airlines (avions Dash-8 et Beech 1900) -** 100,00 \$ plus les taxes applicables en dollars canadiens pour chaque bagage supplémentaire.

Remarque: Pour les passagers qui ont un vol de correspondance entre PAL Airlines et Air Borealis et dont les bagages ne répondent pas aux exigences de taille, les bagages seront soumis au service Sky-Check sans frais supplémentaires pour le passager.

Remarque: La présente disposition ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes en situation de handicap.

Remarque: Les instruments de musique seront considérés comme faisant partie de la franchise de bagages du passager, et des frais pourraient s'appliquer selon le billet acheté. PAL Airlines peut également percevoir des frais supplémentaires pour le transport d'instruments de musique (voir la règle 56, Acceptation des instruments de musique comme bagages).

(E) Déclaration de valeur excédentaire - frais

Le passager peut déclarer que ses bagages ont une valeur supérieure à la responsabilité maximale de PAL Airlines. Dans ce cas, le passager doit faire cette déclaration à PAL Airlines au moment de l'enregistrement afin de bénéficier d'une couverture de responsabilité supplémentaire en cas de destruction, de perte, d'endommagement ou de retard de ses bagages enregistrés.

La responsabilité de PAL Airlines est limitée à la valeur déclarée des bagages, sauf si le passager :

- a déclaré que la valeur des bagages était supérieure à 2 350 \$ CA par passager pour un ou plusieurs passagers, pour une responsabilité totale maximale de 3 000 \$ CA, y compris la responsabilité de base du transporteur, et
- a payé des frais supplémentaires de 10 \$ CA pour chaque tranche de 100 \$ CA ou une fraction du montant susmentionné établi par déclaration.

Si le passager fait une telle déclaration, paie les frais supplémentaires et détient une preuve de la valeur déclarée, PAL Airlines sera tenu de payer une somme ne pouvant dépasser le montant de la valeur déclarée.

Note: Les frais associés à la déclaration de valeur excédentaire ne s'appliquent pas aux dispositifs d'assistance des personnes en situation de handicap.

(F) Articles non acceptés comme bagage

PAL Airlines refusera de transporter les articles suivant comme bagages:

- a) Les articles dont le transport est interdit par les lois, les règlements ou les ordonnances des pays survolés, de départ et de destination.
- b) Les articles susceptibles de mettre en danger l'aéronef, ou les personnes ou les biens à bord. Les articles non acceptés sont énumérés dans les *Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses* de l'OACI et dans le règlement sur les marchandises dangereuses de l'IATA.
- c) Les articles qui, de l'avis de PAL Airlines, ne se prêtent pas au transport en raison de leur poids, de leurs dimensions ou de leur nature, par exemple les articles fragiles ou les denrées périssables.
 - i. **Remarque:** Ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes en situation de handicap.
 - ii. **Remarque:** Ne s'applique pas aux instruments de musique.
 - iii. **Remarque:** Ne s'applique pas aux chiens d'assistance, aux autres types d'animaux d'assistance, ni aux animaux de soutien émotionnel pour les personnes en situation de handicap.
- d) Les armes à feu et les munitions autres que pour la chasse ou le sport.
- e) Les armes à feu et les munitions pour la chasse ou le sport seront acceptées comme bagages enregistrés à condition que les armes à feu soient déchargées, avec le cran de sûreté enclenché, et qu'elles soient convenablement emballées. Le transport des munitions est assujéti aux règlements de l'OACI et de l'IATA.
- f) Les armes comme les épées, les couteaux et les armes à feu d'époque, et autres articles semblables, peuvent être acceptés comme bagages enregistrés, à la discrétion de PAL Airlines, s'ils sont convenablement emballés.
- g) Les articles fragiles ou denrées périssables, argent, bijoux, métaux précieux, argenterie, titres négociables, titres de placement ou autres objets de valeur, documents commerciaux, échantillons, passeports et autres documents d'identification. Le passager ne doit pas mettre dans ses bagages enregistrés ces derniers articles, qui seront uniquement transportés dans les bagages de cabine si le passager peut les garder avec lui.

- h) PAL Airlines se réserve le droit de refuser d'embarquer ou de transporter des marchandises, ou de retirer des marchandises de l'aéronef, si ce refus ou ce retrait est, à la seule discrétion de PAL Airlines, nécessaire ou souhaitable pour des raisons de santé ou de sécurité des passagers ou de l'équipage, de la sécurité de l'aéronef, ou s'il est nécessaire ou souhaitable d'empêcher la violation de toute loi, réglementation ou ordre de toute autorité gouvernementale des juridictions où l'aéronef est utilisé, ou si les marchandises sont emballées/rangées de manière inappropriée

(G) Droit de refus de transport de bagages

Remarque: Cette disposition ne s'applique pas aux dispositifs d'assistance des personnes en situation de handicap.

Remarque: Cette disposition ne s'applique pas aux instruments de musique.

PAL Airlines refusera un bagage s'il découvre, dans les bagages enregistrés, un article non accepté de la liste de la disposition susmentionnée à la disposition (F), et s'il n'est pas averti à l'avance que le passager souhaite transporter un tel article dans ses bagages.

PAL Airlines peut, à sa seule discrétion, refuser de transporter tout bagage en raison de sa taille, de sa forme, de son poids ou de sa nature.

PAL Airlines refusera de transporter des bagages enregistrés qui, selon lui, ne sont pas emballés de façon convenable et sécuritaire dans des valises ou des contenants appropriés.

(H) Droit de fouille

PAL Airlines peut demander la permission au passager de le fouiller lui et ses bagages. PAL Airlines peut fouiller les bagages en l'absence du passager. Le but d'une fouille est d'assurer la sécurité et la sûreté de l'aéronef et des passagers, et de déterminer si le passager a en sa possession, ou si des bagages contiennent, des articles parmi ceux énumérés à la disposition (F) ci-dessus, ou encore des armes ou des munitions, dont PAL Airlines n'aurait pas été informé. Si un passager refuse la fouille, PAL Airlines peut refuser de transporter le passager ou ses bagages, ou les deux.

Règle 56: Acceptation des instruments de musique comme bagages

(A) Application

- 1) La présente règle s'applique à tous les passagers qui doivent emporter des instruments de musique, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
- 2) Si des instruments de musique sont perdus, endommagés ou retardés, les limites de responsabilité concernant les bagages énoncées à la Règle 120 -Responsabilité de PAL Airlines - bagages perdus, endommagés ou en retard; passager en retard, blessé ou décédé- s'appliqueront.

(B) Petits instruments de musique comme bagages de cabine

- 1) PAL Airlines autorisera un passager à emporter dans la cabine de l'aéronef un petit instrument de musique (un violon ou une flûte, par exemple), qui fera partie de la franchise de bagages de cabine du passager, conformément au nombre et aux dimensions indiqués à la Règle 55 - Acceptation des bagages :
 - a) si l'instrument peut être rangé en toute sécurité dans un compartiment à bagages approprié dans la cabine de l'aéronef ou sous le siège du passager, conformément aux exigences de PAL Airlines pour le transport des bagages de cabine; et,
 - b) s'il y a de la place pour un tel rangement lorsque le passager embarque dans l'aéronef.
- 2) Les instruments de musique ne peuvent pas être acceptés comme bagages de cabine (pour occuper un siège)

(C) Transporteur incapable de transporter des instruments de musique en cabine en raison du remplacement de l'aéronef

Si, en raison du remplacement de l'aéronef, l'espace est insuffisant pour ranger l'instrument de musique en toute sécurité dans la cabine, PAL Airlines proposera l'une ou l'autre des solutions suivantes, sans frais supplémentaires :

- a) transporter l'instrument comme bagage qui occupera un siège dans la cabine, si l'espace à bord et la nature de l'instrument le permettent; ou
- b) accepter l'instrument comme bagage enregistré.
- c) Si aucune des dispositions (a) et (b) ne conviennent, le transporteur offrira au passager des options de réacheminement, sans frais supplémentaires, et si aucune option de réacheminement n'est satisfaisante, le transporteur versera un remboursement involontaire au passager, conformément à la Règle 125.

(D) Instruments de musique comme bagages enregistrés

Les instruments peuvent également être enregistrés via le service Sky-Check ou acceptés comme bagages enregistrés à condition qu'ils soient correctement rangés dans un étui rigide et qu'ils respectent les exigences de dimensions. PAL Airlines acceptera les instruments pour le service Sky-Check ou en bagage enregistré s'ils ne sont pas rangés correctement (c'est-à-dire dans un étui souple) à condition que le passager accepte de signer l'étiquette de décharge limitée qui libère PAL Airlines de toute responsabilité. L'instrument doit répondre aux exigences de dimensions.

Les guitares peuvent être enregistrées via le service Sky-Check. Il est conseillé de desserrer les cordes des instruments à cordes pour éviter qu'elles ne soient endommagées par les changements de température et/ou de pression.

Les instruments acceptés en tant que bagages enregistrés seront soumis aux frais de bagages applicables

A silhouette of a person standing on an airport tarmac, holding a rolling suitcase. The person is facing away from the camera, looking towards a large airplane in the distance. The scene is bathed in a warm, golden light, suggesting a sunrise or sunset. The background shows the airport terminal and other aircraft on the ground.

Partie III – À l’aéroport et durant le voyage

Part III – À l'aéroport et durant le voyage

Règle 60: Acceptation des enfants

(A) Généralités

Les personnes auxquelles le soin des enfants et des bébés a été confié doivent être capables de s'acquitter de cette tâche.

Bébés

- 1) Les bébés de moins de deux ans à la date du voyage n'ont pas besoin de siège.
- 2) Les bébés de moins de deux ans à la date du voyage n'ont pas besoin d'un billet.
- 3) Un seul bébé de moins de deux ans peut être tenu sur les genoux d'un passager accompagnateur âgé de 16 ans ou plus.
- 4) 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).
- 5) 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.
- 6) Le bébé de moins de deux ans qui occupe un siège doit être convenablement installé dans un dispositif approuvé de retenue pour enfant par Transports Canada.

Enfants

- 1) Tous les enfants âgés de deux ans ou plus doivent avoir un billet et se voir attribuer un siège.
- 2) Tous les enfants âgés de 12 ans ou plus peuvent prendre un vol sans être accompagnés ni supervisés. Le prix applicable d'un billet pour adulte devra être payé.
- 3) Tous les enfants âgés de 16 ans ou plus peuvent accompagner des bébés ou des enfants de moins de 12 ans. Le prix applicable d'un billet pour adulte devra être payé.

(B) Acceptation des bébés et des enfants

Âge	Accepté	Conditions
1 jour à 23 mois (bébé)	Oui	Un seul bébé est accepté par passager adulte. Le bébé peut voyager gratuitement s'il est assis sur les genoux de l'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	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. 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.) L'utilisation d'un dispositif approuvé de retenue pour enfant est facultative pour les enfants âgés de 2 ans ou plus.
12 ans et plus	Oui	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. Ce passager peut prendre un vol sans être accompagné ni supervisé.

(C) Documentation

Tous les enfants qui sont des passagers, qu'ils voyagent accompagnés ou non d'un parent ou d'un tuteur, doivent avoir avec eux les documents applicables exigés aux points de destination, de provenance et de transit.

Les passagers de moins de 18 ans doivent avoir avec eux des pièces d'identité telles que leur passeport, l'original de leur acte de naissance ou une pièce d'identité qui n'est pas délivrée par le gouvernement, comme une carte d'étudiant.

(D) Mineurs non accompagnés

Pour obtenir des renseignements complets sur les mineurs qui voyagent non accompagnés, consulter la Règle 65 - Mineurs non accompagnés.

Règle 65: Mineurs non accompagnés

(A) Généralités

- 1) Aux fins de la présente règle, un « tuteur » est une personne qui a la responsabilité du bien-être d'un mineur.
- 2) Les enfants âgés de 8 à 11 ans qui voyagent seuls sur PAL Airlines sont considérés comme des mineurs non accompagnés. Les enfants non accompagnés âgés de moins de 8 ans ne seront acceptés sous aucune condition.
- 3) Les enfants de moins de 8 ans ne sont pas admissibles au service d'accompagnement de mineurs, et ils doivent toujours être accompagnés d'un de leurs parents ou d'une personne d'au moins 16 ans à bord des vols.
- 4) Limites de PAL Airlines concernant le nombre de mineurs non accompagnés par vol, en fonction du type d'aéronef :
 - a) **Beech 1900**: deux mineurs non accompagnés par vol.
 - b) **Dash-8**: trois mineurs non accompagnés par vol.

(B) Restrictions de voyage

- 1) Le service d'accompagnement de mineurs est offert:
 - a) sur les vols sans escale; ou
 - b) sur les vols directs (un arrêt est possible, mais il n'y a pas de changement d'aéronef).

(C) Prix et frais

- 1) Pour les mineurs non accompagnés qui utilisent le service d'accompagnement de mineurs offert par PAL Airlines, le prix d'un billet pour adulte devra être payé.
- 2) Des frais de 35,00\$ CA par mineur s'appliqueront, dans chaque direction, pour l'utilisation du service d'accompagnement de mineurs.
- 3) Les frais sont non remboursable et sujets aux taxes en vigueur.

(D) Conditions d'application du service d'accompagnement de mineurs

- 1) Les ententes et l'inscription relatives au service d'accompagnement de mineurs doivent être faites auprès de PAL Airlines au moins 24 heures avant le départ.
- 2) Le mineur doit être amené à l'aéroport de départ par un parent/tuteur qui demeurera avec celui-ci jusqu'à ce que PAL Airlines commence la supervision. Le parent/tuteur doit remplir tous les documents requis, notamment fournir à PAL Airlines une preuve

satisfaisante que le mineur sera accueilli à destination par un autre parent, tuteur ou personne responsable.

- 3) Le parent, le tuteur ou l'autre personne responsable qui accueillera le mineur non accompagné à l'aéroport de destination doit présenter une pièce d'identité avec photo pour que le personnel de PAL Airlines puisse identifier la personne et confirmer qu'elle est bien la personne désignée pour accueillir le mineur.
- 4) Le parent/tuteur doit demeurer à l'aéroport de départ jusqu'au décollage de l'aéronef.
- 5) Le parent/tuteur doit fournir à PAL Airlines le nom et le numéro de téléphone d'une personne à joindre en cas d'urgence pendant la période d'accompagnement de l'enfant mineur par PAL Airlines.
- 6) Les mineurs non accompagnés âgés de 8 à 11 ans ne seront pas acceptés si le vol pour lequel ils détiennent une réservation est susceptible de se terminer sans atteindre la destination où doit débarquer l'enfant mineur.
- 7) Une fois le mineur confié à PAL Airlines, celui-ci en assume la supervision jusqu'à ce que le mineur soit accueilli à destination par un parent, un tuteur ou une autre personne responsable qui peut confirmer au personnel de PAL Airlines, au moyen d'une pièce d'identité avec photo, qu'il est sur la liste des personnes désignées pour accueillir le mineur.
- 8) Les réservations faites pour les mineurs non accompagnés doivent être confirmées. Les mineurs ne peuvent pas être en attente de vol (stand by).
- 9) Les mineurs qui ont besoin d'aide pour prendre leurs médicaments, qui souffrent d'une allergie les obligeant à porter un auto-injecteur d'épinéphrine, qui ont besoin d'un code de service spécial (SSR) DEAF ou BLND, ou qui ont un handicap susceptible de compromettre leur capacité à voyager s'ils ne sont pas avec un tuteur familial, ne seront pas acceptés pour un voyage non accompagné.
- 10) Un mineur ne sera pas accepté pour le transport si, pour des raisons comportementales, émotionnelles ou médicales, il a déjà occasionné des problèmes ayant mené à une intervention de l'équipage ou à un déroutement.

(E) Responsabilité du transporteur

À l'exception du service fourni à un mineur non accompagné décrit dans cette règle, PAL Airlines n'assumera aucune responsabilité financière ou de supervision pour le mineur non accompagné au-delà de celles qui s'appliquent normalement à un passager adulte.

Règle 70: Transport des personnes en situation de handicap – petit transporteur non assujéti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus

(A) Application

Cette règle s'applique au transport de personnes en situation de handicap par PAL Airlines, un petit transporteur non assujéti au RTAPH exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus relativement à ses services de transport intérieurs.

Cette règle s'applique au transport de toutes les personnes en situation de handicap à bord de tous les vols vendus et exploités par PAL Airlines et de tous les vols vendus par PAL Airlines.

(B) Acceptation du transport

- 1) PAL Airlines acceptera la déclaration d'autonomie par la personne en situation de handicap, ou en son nom, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait PAL Airlines une contrainte excessive, par exemple si cela compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publique.
- 2) PAL Airlines ne refusera pas de transporter une personne uniquement à cause de son handicap, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait pour PAL Airlines une contrainte excessive, par exemple si cela compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publique.
- 3) Si PAL Airlines refuse de transporter une personne en situation de handicap pour des motifs liés à son handicap, il fournira à la personne, au moment du refus, les motifs de cette décision. Il lui fera également parvenir, dans les dix jours suivant la date du refus, un avis écrit énonçant les motifs de refus, entre autres :
 - a) les éléments démontrant une contrainte excessive, par exemple des rapports techniques, des rapports médicaux ou des avis d'experts qui établissent que le risque est assez important pour qu'il soit déraisonnable d'ignorer les exigences ou de les modifier;
 - b) tout règlement, règle, politique ou procédure applicable;
 - c) la période pendant laquelle s'applique le refus, et les conditions, le cas échéant, auxquelles PAL Airlines accepterait de transporter la personne.

(C) Réservations – renseignements sur les services et l'attribution des sièges

- 1) Si, lors de sa réservation, la personne a indiqué la nature de son handicap, PAL Airlines :
 - a) discutera avec la personne de ses besoins liés à son handicap et des services qu'il offre pour répondre à ces besoins;
 - b) avant d'attribuer un siège passager à cette personne en situation de handicap, l'informerá des sièges passagers qui sont disponibles dans la

classe de service qu'elle a demandée, et dont l'équipement ou les installations répondent le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité;

- c) lors de l'attribution d'un siège passager à cette personne en situation de handicap, tiendra compte de son opinion concernant les sièges passagers qui répondraient le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité; et
 - d) si la personne se déplace avec une personne de soutien, veillera à ce qu'elles soient assises ensemble.
- 2) PAL Airlines avisera la personne si des renseignements et/ou des documents sont nécessaires pour lui permettre d'évaluer la demande de service. PAL Airlines informera également la personne que les renseignements et/ou les documents doivent lui être fournis dans un délai de 48 heures et que l'évaluation de la demande pourrait prendre jusqu'à deux jours ouvrables après les avoir reçus.

(D) Confirmation des services et communication des renseignements

- 1) PAL Airlines indiquera dans le dossier de réservation de la personne les services qu'il lui fournira.
- 2) PAL Airlines donnera une confirmation écrite des services qu'il fournira à la personne.
- 3) PAL Airlines veillera à ce que toutes les annonces faites aux passagers concernant les arrêts, les retards, les changements d'horaire, les correspondances, les services à bord et la récupération des bagages se fassent sous forme visuelle, verbale et/ou écrite.

(E) Services ne nécessitant pas de préavis

Lorsqu'un passager demande un service décrit dans la présente section au moins 48 heures avant le départ, PAL Airlines fournira ce service. Ces demandes doivent être effectuées par le passager au moment de la réservation, le plus tôt possible avant le voyage. Lorsqu'un passager demande un service moins de 48 heures avant le départ, PAL Airlines fera un effort raisonnable pour fournir ce service.

(F) Services nécessitant un préavis

Les services identifiés ci-dessous seront fournis frais supplémentaires.

Tous les efforts raisonnables

Dans tous les cas, PAL Airlines fera tous les efforts raisonnables pour fournir le service demandé par la personne en situation de handicap, même si elle ne se conforme à aucune des exigences de la présente section, c'est-à-dire que la personne ne fournit pas de préavis ni les renseignements et/ou les documents demandés par PAL Airlines pour lui permettre d'évaluer la demande.

Services – préavis de 48 heures

Sous réserve de l'exigence de PAL Airlines selon laquelle la personne en situation de handicap doit fournir des renseignements et/ou des documents, PAL Airlines fournira les services ci-après à la personne en situation de handicap qui en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue de son vol :

- a) aider la personne durant **l'enregistrement au comptoir d'enregistrement**;
- b) aider la personne à se **rendre à l'aire d'embarquement**;
- c) aider la personne durant **l'embarquement et le débarquement**;
- d) dans le cas de la personne en situation de handicap qui utilise un fauteuil roulant, qui ne peut se déplacer de façon autonome et qui attend l'embarquement, **s'enquérir périodiquement** de ses besoins et **y répondre**;
- e) permettre à la personne, si elle le demande, de **monter à bord avant** les autres passagers, si le temps le permet et si elle a demandé de l'aide pour embarquer, trouver son siège ou ranger ses bagages de cabine;

Remarque: PAL Airlines peut exiger que la personne monte à bord avant les autres passagers afin d'avoir assez de temps pour fournir de l'aide même si la personne en situation de handicap n'en a pas demandé. PAL Airlines peut exiger que la personne monte après les autres passagers si elle arrive à l'aire d'embarquement après la fin de l'embarquement prioritaire.

- f) aider la personne à **ranger et à récupérer ses bagages de cabine, et à récupérer ses bagages enregistrés**;
- g) fournir à la personne en situation de handicap et à sa personne de soutien, avant le départ de l'aéronef, un **exposé sur les procédures d'urgence et la configuration de l'aéronef**;
- h) aider la personne à **se déplacer entre son siège passager et la salle de toilette**;
- i) aider la personne à **se rendre à l'aire ouverte au public** ou, dans certains cas, à rencontrer un représentant d'un autre transporteur;
- j) faire passer la personne **de son aide à la mobilité à celle fournie par PAL Airlines**.
- k) faire passer la personne **d'une aide à la mobilité à son siège passager**;
- l) servir à la personne **des repas spéciaux**, s'il y a lieu, et **fournir une aide limitée avec les repas**, comme ouvrir les emballages, nommer les aliments et couper les gros morceaux;
- m) **s'enquérir périodiquement** des besoins de la personne durant le vol et y répondre, si les services sont habituellement fournis par le transporteur ou doivent être fournis conformément à la présente disposition;

(G) Acceptation des aides à la mobilité et d'autres dispositifs d'assistance

- 1) PAL Airlines acceptera de transporter sans frais comme bagage prioritaire, en plus de la franchise de bagages régulière, les aides à la mobilité et tout autre dispositif d'assistance, sous réserve des restrictions de sécurité ou de sûreté qui empêcheraient qu'un tel dispositif soit transporté.
- 2) Si l'aide à la mobilité est acceptée pour le transport, PAL Airlines va:
 - a) démonter et emballer l'aide, si nécessaire, en vue de son transport, puis la déballer et la remonter à l'arrivée; et
 - b) remettre rapidement l'aide à la personne dès l'arrivée.
- 3) Si PAL Airlines exploite un aéronef de moins de 60 sièges passagers, il refusera de transporter les fauteuils roulants électriques, les scooters ou les fauteuils roulants manuels à cadre rigide si, en raison de sa conception, l'aéronef n'en permet pas le transport. Par exemple, si le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse la capacité de la plateforme élévatrice ou de la rampe, les portes de la soute à bagages sont trop petites pour l'aide à la mobilité, ou le transport de l'aide à la mobilité compromettrait la navigabilité de l'aéronef.
- 4) Lorsque PAL Airlines refuse de transporter l'aide à la mobilité pour l'un ou l'autre des motifs ci-dessus, il va :
 - a) expliquer à la personne les raisons du refus au moment du refus;
 - b) indiquer à la personne les autres dispositions qu'elle peut prendre pour le transport de son aide à la mobilité, ou pour prendre le vol à bord duquel sera transportée son aide;
 - c) Si l'espace le permet, ranger le fauteuil roulant manuel pliant dans la cabine passagers durant le vol.
- 5) Si l'espace le permet, PAL Airlines autorisera la personne en situation de handicap qui a besoin d'un dispositif d'assistance de petites dimensions de le garder avec elle pendant le voyage, notamment :
 - a) une marchette, une canne, des béquilles ou des prothèses;
 - b) tout appareil pour aider la personne à communiquer ; et
 - c) toute prothèse ou appareil médical, comme un concentrateur d'oxygène portatif.

(H) Passagers voyageant avec de l'oxygène

PAL Airlines acceptera les passagers qui voyagent avec leur propre oxygène médical, à condition qu'il ait été prescrit pour l'usage personnel par un professionnel de la santé agréé, tel qu'un thérapeute respiratoire.

Bouteilles d'oxygène médical

Le terme « oxygène médical » désigne une bouteille d'oxygène gazeux ou un concentrateur d'oxygène portable qui serait transporté à bord d'un aéronef par un passager. Il doit être distingué de la bouteille d'oxygène fournie au passager par l'opérateur aérien.

Les directives suivantes doivent être respectées pour pouvoir transporter de l'oxygène médical à bord de n'importe quel vol de PAL Airlines :

- a) La bouteille d'oxygène doit être homologuée de type "D". La longueur de la bouteille (incluant le régulateur) ne doit pas excéder 20 pouces. Le diamètre ne doit pas excéder 5 pouces. Le poids ne doit pas excéder 11 livres (5 kg).
- b) Un total de deux bouteilles d'oxygène par avion sont autorisées. Les bouteilles ne doivent pas être endommagées.
- c) Le passager doit demander à son médecin de remplir la section 2 du formulaire médical, concernant l'utilisation de l'oxygène médical durant le vol :
 - Ce formulaire indique la quantité maximale d'oxygène nécessaire pour le(s) vol(s).
 - Ce formulaire indique si l'utilisation d'oxygène est nécessaire ou non, du point de vue médical, pour une partie ou la totalité du voyage.
 - Ce formulaire précise le débit maximal de la bouteille, établi en fonction d'une pression normale dans la cabine de l'aéronef.

Quantité autorisée à bord des aéronefs de PAL Airlines

Dash 8 - Un passager voyageant sur ce type d'avion sera autorisé à transporter les éléments suivants :

- a) une bouteille d'oxygène qu'il utilisera pendant la durée du vol,
- b) une bouteille d'oxygène supplémentaire, sous réserve que le passager l'ait en sa possession et que la bouteille soit placée dans le sac de rangement rouge. Lorsqu'il n'est pas utilisé, le sac est situé sous la dernière rangée de sièges de l'avion.

Beech 1900D - Un passager voyageant sur ce type d'avion sera autorisé à transporter les éléments suivants :

- a) une bouteille d'oxygène qu'il utilisera pendant la durée du vol,
- b) une bouteille d'oxygène supplémentaire, sous réserve que le passager l'ait en sa possession et que la bouteille soit placée dans le sac de rangement rouge.

Les bouteilles d'oxygène supplémentaires transportées mais non requises pendant le vol devront être contrôlées par le service de fret en tant que marchandises dangereuses.

Bouteilles de recharge vides – Étiquette « EMPTY »

Si un passager demande l'enregistrement d'une bouteille de recharge et qu'un régulateur se trouve encore sur le réservoir, il doit se conformer à la réglementation du RTMD. Le cas échéant la bouteille doit être contrôlée par le service de fret et être accompagnée de tous les documents relatifs aux marchandises dangereuses.

Si la bouteille est étiquetée « EMPTY » (vide), elle peut encore contenir des résidus et doit, à nouveau, respecter la réglementation du RTMD et être accompagnée de tous les documents relatifs aux marchandises dangereuses.

Remarque : Le transfert de régulateurs n'est pas autorisé une fois à bord de l'aéronef. Toute bouteille d'oxygène utilisée en vol DOIT être munie d'un régulateur.

Concentrateurs d'oxygène portables

Un concentrateur d'oxygène portable est un appareil électronique utilisé pour fournir de l'oxygène à une concentration considérablement plus élevée ($\approx 90\%$) que celle de l'air ambiant et constitue une alternative à l'utilisation de bouteilles d'oxygène comprimé. Les concentrateurs d'oxygène portables n'engendrent pas les problèmes de sécurité liés à l'utilisation de bouteilles d'oxygène comprimé à bord des aéronefs, car ces dispositifs ne contiennent pas d'oxygène.

Les directives suivantes doivent être respectées pour pouvoir transporter un concentrateur d'oxygène portable à bord d'un vol de PAL Airlines :

- 1) Le passager doit demander à son médecin de remplir la section 2 du formulaire médical, concernant l'utilisation de l'oxygène médical durant le vol :
 - a) Ce formulaire indique la quantité maximale d'oxygène nécessaire pour le(s) vol(s).
 - b) Ce formulaire indique si l'utilisation d'oxygène est nécessaire ou non, du point de vue médical, pour une partie ou la totalité du voyage.
 - c) Ce formulaire précise le débit maximal de la bouteille, établi en fonction d'une pression normale dans la cabine de l'aéronef.
 - d) Ce formulaire indique si l'utilisateur du dispositif a la capacité physique et cognitive de voir, d'entendre et de comprendre les avertissements sonores et visuels du dispositif et s'il est capable, sans assistance, de prendre les mesures appropriées en réponse à ces avertissements.
- 2) Le passager doit pouvoir ranger de façon sécuritaire le concentrateur (et tous les accessoires) sous le siège du passager (la taille maximale sous le siège est de 12 x 16 x 10 pouces ou 30 x 40 x 25 cm). Le poids maximal (sous le siège) de l'équipement d'oxygène ne doit pas dépasser 20 livres.
- 3) Le dispositif doit être en bon état, exempt de toute contamination (telle que l'huile et la graisse) et ne présenter aucun signe visible de dommage ou autres défauts.

- 4) Le passager doit s'assurer qu'il dispose d'une pile suffisante pour assurer un approvisionnement adéquat en oxygène pendant toute la durée du voyage. Les facteurs à prendre en considération pour calculer la quantité d'oxygène requise sont la nécessité médicale de l'oxygène pendant une partie ou la totalité du voyage, la durée du vol (y compris les vols de correspondance), la durée du temps passé au sol (avant le départ, pendant les escales et après l'arrivée à destination) ainsi qu'une réserve appropriée en cas de circonstances opérationnelles imprévues (par exemple, les conditions météorologiques).
- 5) De plus, chaque pile de rechange ne doit pas excéder les quantités suivantes :
 - a) pour les piles au lithium métal (ou un alliage de lithium), une teneur en lithium n'excédant pas 2 grammes ; et
 - b) pour les piles au lithium ionique, un contenu total équivalent en lithium n'excédant pas 8 grammes.

Considérations de sécurité relatives aux piles de rechange:

Les concentrateurs d'oxygène portables transportés à bord des aéronefs fonctionnent généralement à l'aide de piles rechargeables. Il peut donc être nécessaire pour les passagers d'emporter un certain nombre de piles de rechange pour alimenter le concentrateur d'oxygène portable pendant toute la durée du ou des vols. Certaines précautions sont nécessaires pour répondre aux nouveaux problèmes de sécurité liés au transport des piles.

Bien que les concentrateurs d'oxygène portables eux-mêmes ne soient pas considérés comme des marchandises dangereuses, les piles au lithium ou au lithium ionique utilisées pour les alimenter sont des marchandises dangereuses. Toutefois, lorsqu'ils sont transportés dans la cabine à des fins médicales, les concentrateurs d'oxygène portables sont exemptés de cette règle et ne sont pas considérés comme des marchandises dangereuses.

Conformément aux RTMD, les piles de rechange doivent être rangées individuellement dans un contenant qui empêche les bornes d'entrer en contact avec des objets métalliques. Cela permet d'éviter les courts-circuits. Les piles ne peuvent être transportées qu'en tant que bagage à main et ne doivent pas être transportées en tant que fret ou bagage enregistré. De plus, un maximum de deux piles de rechange sont autorisées par personne.

(I) Acceptation des animaux d'assistance

- 1) PAL Airlines acceptera de transporter, sans frais, un animal d'assistance dont la personne en situation de handicap a besoin, à condition :
 - a) que l'animal soit muni d'un harnais convenable;
 - b) que l'animal soit âgé de 4 mois et plus; et

- c) qu'un document écrit atteste qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage d'animaux d'assistance.
- 2) PAL Airlines permettra à l'animal d'assistance d'accompagner la personne en situation de handicap à bord de l'aéronef et de rester à ses pieds. Afin d'assurer le confort de tous les passagers, le transporteur déterminera, en consultation avec la personne en situation de handicap, où elle et son animal prendront place.
 - 3) PAL Airlines attribuera à la personne un siège où il y a assez d'espace pour elle et son animal d'assistance. S'il n'y a pas assez d'espace au plancher dans la rangée de sièges de la personne, PAL Airlines permettra à l'animal d'assistance de rester sur le plancher à un endroit où la personne pourra avoir la maîtrise de l'animal.
 - 4) En ce qui concerne l'animal d'assistance, la personne a la responsabilité de se conformer à tous les règlements et à toutes les lois, les ordonnances, les demandes et les exigences en matière de voyage des pays de départ, de transit et de destination. Plus particulièrement, la personne a la responsabilité d'obtenir les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son animal, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec l'animal d'assistance qui l'accompagne.
 - 5) PAL Airlines peut refuser de transporter un animal d'assistance si la personne en situation de handicap n'a pas en sa possession, au moment de l'enregistrement, les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son animal, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec son animal d'assistance. Pour plus d'information, voir la Règle 105 - Refus de transport.
 - 6) Lorsque le voyage fait intervenir plus d'un transporteur, la personne a la responsabilité de vérifier la politique de chaque transporteur qui participe à l'itinéraire et de veiller à répondre aux exigences de chacun. La personne doit également s'assurer que chaque transporteur a accepté de transporter l'animal d'assistance à bord de son aéronef.

(J) Acceptation des animaux spécialisés

Les animaux spécialisés sont définis comme des chiens qui ne fournissent pas un service à une personne en situation de handicap, mais qui sont dressés pour remplir certaines fonctions professionnelles. Un certificat d'enregistrement sera exigé pour prouver que le chien est dressé. Veuillez noter que les chiens spécialisés sont soumis à toutes les restrictions applicables aux animaux d'assistance dans la cabine. Dans la présente règle, toute référence à un "animal" se rapporte uniquement au chien spécialisé.

Procédures de transport:

- a) PAL Airlines n'assume aucune responsabilité pour le soin du chien spécialisé pendant le transport. Les soins et la surveillance du chien relèvent uniquement de la responsabilité du dresseur ou du propriétaire.

- b) Le dresseur/propriétaire et le chien spécialisé ne peuvent pas être assis dans les rangées des issues de secours ou des cloisons.
- c) Le dresseur/propriétaire doit être en possession d'un certificat enregistré attestant qu'il est un maître certifié de l'animal et que ce dernier a reçu une formation appropriée.
- d) Le chien doit être âgé d'au moins quatre mois et le dresseur/propriétaire doit fournir un certificat de santé et de vaccination valide.
- e) Le chien doit être nourri et abreuvé dans les quatre heures précédant l'enregistrement. Il est recommandé de ne donner au chien qu'un repas léger avant le départ et qu'un petit bol d'eau avant l'enregistrement. Le dresseur/propriétaire doit s'assurer que l'animal spécialisé n'a pas besoin de se soulager pendant le vol.
- f) Veuillez informer PAL Airlines au moins 48 heures avant le départ de votre vol afin d'avoir suffisamment de temps pour attribuer les places dans l'avion.
- g) Le chien doit rester correctement harnaché au dresseur/propriétaire en tout temps et demeurer près de ses pieds.
- h) Veuillez à vous enregistrer au moins deux heures avant l'heure de votre vol. Il se peut que l'on vous demande d'accompagner votre animal pour un contrôle de sécurité supplémentaire avant de procéder au contrôle des passagers.
- i) Le tarif pour le chien sera le même que celui du dresseur/propriétaire. Si le chien a besoin d'un espace supplémentaire en dehors de la zone désignée pour ce passager, un siège adjacent supplémentaire doit être acheté au même prix que celui du dresseur/propriétaire.

Remarque : Cette disposition ne s'applique pas aux chiens de recherche et de sauvetage. PAL Airlines acceptera de transporter, sans frais, un chien de recherche et de sauvetage. Le maître-chien qui transporte le chien de recherche et de sauvetage dans le cadre de ses fonctions a droit à la franchise de bagages normale.

L'entraîneur ou le propriétaire doit prendre toutes les dispositions nécessaires et assumer l'entière responsabilité du respect des lois, des douanes et/ou des autres règlements, exigences ou restrictions gouvernementales du pays, de la province, de l'État ou du territoire où l'animal est transporté, notamment la fourniture de certificats de santé et de vaccination valides, s'il y a lieu. PAL Airlines ne sera pas responsable si un tel animal spécialisé se voit refuser l'entrée ou le passage dans un pays, une province, un état ou un territoire. Une personne souffrant d'un handicap lié à une allergie aux chiens et une personne voyageant avec un chien spécialisé ne seront pas acceptées sur le même vol, à moins que les passagers concernés n'en conviennent mutuellement. Si les parties concernées sont d'accord, PAL Airlines acceptera la séparation des sièges jusqu'à un minimum de cinq rangées, à condition qu'un préavis d'au moins 48 heures soit donné à PAL Airlines. Si PAL Airlines n'est pas prévenue 48 heures à l'avance, des efforts raisonnables seront faits pour permettre la séparation des sièges.

Si une personne allergique au chien ne peut pas voyager sur le même vol que le chien spécialisé, elle doit présenter à PAL Airlines un certificat médical indiquant la gravité de son allergie au moins 48 heures avant le voyage. La priorité sera alors donnée à la personne

allergique et le chien spécialisé sera placé sur le prochain vol disponible. Veuillez noter que si la personne allergique ne prévient pas PAL Airlines dans les 48 heures susmentionnées, la priorité sera donnée à la personne qui a effectué sa réservation en premier. Un formulaire de déclaration sera disponible à chaque comptoir de PAL Airlines et devra être signé par le dresseur/propriétaire du chien spécialisé.

(K) Transport d'animaux de soutien émotionnel

PAL Airlines n'accepte plus les animaux de soutien émotionnel en cabine.

Règle 71: Transport de personnes en situation de handicap - Petit transporteur non assujéti au RTAPH exploitant des aéronefs de 29 sièges passagers ou moins

(A) Application

- 1) Cette règle s'applique au transport de personnes handicapées par PAL Airlines, un petit transporteur non assujéti au RTAPH exploitant des aéronefs de 29 sièges passagers ou moins relativement à ses services de transport **intérieurs**.
- 2) Cette règle s'applique au transport de toutes les personnes en situation de handicap à bord de tous les vols vendus et exploités par PAL Airlines et de tous les vols vendus par PAL Airlines.

(B) Acceptation pour le transport

- 1) PAL Airlines acceptera la déclaration d'autonomie par la personne en situation de handicap, ou en son nom, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait pour PAL Airlines une contrainte excessive, par exemple si cela compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.
- 2) PAL Airlines ne refusera pas de transporter une personne uniquement à cause de son handicap, sauf dans le cas où le transport de cette personne constituerait pour PAL Airlines une contrainte excessive, par exemple si cela compromettrait la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.
- 3) Si PAL Airlines refuse de transporter une personne en situation de handicap pour des motifs liés à son handicap, il fournira à la personne, au moment du refus, les motifs de cette décision. Il lui fera également parvenir, dans les dix jours suivant la date du refus, un avis écrit énonçant les motifs de refus, notamment des règles, politiques, procédures ou autres éléments démontrant une contrainte excessive.

(C) Réservations – renseignements sur les services et l'attribution des sièges

- 1) Si, lors de sa réservation, la personne a indiqué la nature de son handicap, PAL Airlines :
 - a) décrira les équipements et les services disponibles pour accueillir les personnes en situation de handicap;
 - b) discutera à la fois :
 - du niveau d'accessibilité et des limites de l'avion, de l'aire de trafic, des installations et de la disponibilité de l'équipement d'embarquement pour les services disponibles afin d'accommoder les besoins liés au handicap de cette personne ; et
 - des besoins de la personne par rapport à son handicap et les services offerts par PAL Airlines par rapport à ces besoins.

- c) avant d'attribuer un siège passager à une personne en situation de handicap, l'informera des sièges passagers qui sont disponibles dans la classe de service qu'elle a demandée;
- d) lors de l'attribution d'un siège passager à une personne en situation de handicap, il tiendra compte de son opinion concernant les sièges passagers qui répondraient le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité;
- e) si la personne se déplace avec une personne de soutien, veillera à ce qu'elles soient assises ensemble;
- f) avisera la personne si des renseignements et/ou des documents sont nécessaires pour lui permettre d'évaluer la demande de service.

(D) Confirmation des services et communication des renseignements

PAL Airlines indiquera dans le dossier de réservation de la personne les services qu'il lui fournira.

PAL Airlines proposera de fournir une confirmation écrite des services qu'elle fournira à la personne dès que possible après la réservation et avant le vol.

(E) Services offerts

Tous les efforts raisonnables

Dans tous les cas, PAL Airlines fera tous les efforts raisonnables pour fournir le service demandé par la personne en situation de handicap, même si elle ne se conforme à aucune des exigences de la présente section, c'est-à-dire que la personne ne fournit pas de préavis ni les renseignements et/ou les documents demandés par PAL Airlines pour lui permettre d'évaluer la demande.

Services – préavis de 48 heures

Sous réserve de l'exigence de PAL Airlines selon laquelle la personne en situation de handicap doit fournir des renseignements et/ou des documents, PAL Airlines fournira les services ci-après à la personne en situation de handicap qui en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue de son vol :

- a) aider la personne durant l'**enregistrement** au comptoir d'enregistrement;
- b) aider la personne à se **rendre à l'aire d'embarquement**;
- c) aider la personne à **embarquer** et à **débarquer** à l'aide d'un équipement spécialisé, dans la mesure du possible. En dernier recours, une personne peut être transportée à la main pour l'embarquement et le débarquement si les conditions suivantes sont réunies:
 - (i) les restrictions relatives à l'aéronef ou à l'aire de trafic empêchent l'utilisation de toute autre méthode d'embarquement/débarquement;

- (ii) la personne accepte d'être portée à la main; et,
 - (iii) cela peut être fait en toute sécurité.
- d) aider la personne durant **l'embarquement et le débarquement.**
 - e) dans le cas de la personne en situation de handicap qui utilise un fauteuil roulant, qui ne peut se déplacer de façon autonome et qui attend l'embarquement, **s'enquérir périodiquement** de ses besoins et **y répondre.**
 - f) permettre à la personne, si elle le demande, de **monter à bord avant** les autres passagers, si le temps le permet et si elle a demandé de l'aide pour embarquer, trouver son siège ou ranger ses bagages de cabine;
 - g) aider la personne à **ranger et à récupérer ses bagages de cabine, et à récupérer ses bagages enregistrés;**
 - h) aider la personne à **s'installer** ou à **sortir** d'une aide à la mobilité;
 - i) faire passer la personne **d'une aide à la mobilité à son siège passager;**
 - j) aider la personne à **se rendre à l'aire ouverte au public** ou, dans certains cas, à rencontrer un représentant d'un autre transporteur;
 - k) fournir une assistance limitée pour les **boissons** et les **collations**, par exemple en ouvrant les paquets et en identifiant les articles.

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

- 1) À la demande d'une personne en situation de handicap, PAL Airlines acceptera de transporter sans frais comme bagage prioritaire, en plus de la franchise de bagages régulière, les aides à la mobilité et tout autre dispositif d'assistance, sous réserve des restrictions de sécurité ou de sûreté qui empêcheraient qu'un tel dispositif soit transporté.
- 2) PAL Airlines permettra à la personne de conserver son aide à la mobilité jusqu'à ce qu'il soit nécessaire de la ranger pour le transport.
- 3) PAL Airlines permettra à une personne d'apporter à bord, dans la mesure du possible, toute aide de petite taille, y compris :
 - a) un déambulateur, une canne, des béquilles ou des orthèses;
 - b) tout dispositif d'aide à la communication; et
 - c) toute prothèse ou petit appareil médical.
- 4) Lorsque les installations, l'aire de trafic et les conditions météorologiques le permettent, PAL Airlines autorisera l'utilisation d'un fauteuil roulant manuel pour atteindre:
 - a) la porte d'embarquement;
 - b) les escaliers de l'aéronef ; ou,

- c) la porte de l'aéronef (pour ceux muni d'un système d'embarquement).
- 5) Si l'aide à la mobilité est acceptée pour le transport, PAL Airlines va
- a) démonter et emballer l'aide, si nécessaire, en vue de son transport, puis la déballer et la remonter à l'arrivée; et
 - b) remettre rapidement l'aide à la personne dès l'arrivée.
- 6) PAL Airlines peut refuser de transporter une aide à la mobilité si l'aéronef n'en permet pas le transport, par exemple, si le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse la capacité de la plateforme élévatrice ou de la rampe, les portes de la soute à bagages sont trop petites pour l'aide à la mobilité, ou le transport de l'aide à la mobilité compromettrait la navigabilité de l'aéronef.
- 7) Lorsque PAL Airlines refuse de transporter l'aide à la mobilité, il
- a) indiquera à la personne les autres dispositions qu'elle peut prendre pour le transport de son aide à la mobilité, ou pour prendre le vol à bord duquel sera transportée son aide.

(G) Acceptation d'autres types d'animaux d'assistance

- 1) PAL Airlines acceptera de transporter, sans frais, l'animal d'assistance dont la personne en situation de handicap a besoin, à condition :
- a) que l'animal soit muni d'un harnais convenable;
 - b) que l'animal soit âgé de 4 mois et plus; et
 - c) qu'un document écrit atteste qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage d'animaux d'assistance.
- 2) PAL Airlines permettra à l'animal d'assistance d'accompagner la personne en situation de handicap à bord de l'aéronef et de rester à ses pieds. Afin d'assurer le confort de tous les passagers, PAL Airlines déterminera, en consultation avec la personne en situation de handicap, où elle et son animal prendront place.
- 3) PAL Airlines attribuera à la personne un siège où il y a assez d'espace pour elle et son animal d'assistance. S'il n'y a pas assez d'espace au plancher dans la rangée de sièges de la personne, PAL Airlines permettra à l'animal d'assistance de rester sur le plancher à un endroit où la personne pourra avoir la maîtrise de l'animal.
- 4) En ce qui concerne l'animal d'assistance, la personne a la responsabilité de se conformer à tous les règlements et à toutes les lois, les ordonnances, les demandes et les exigences en matière de voyage des pays de départ, de transit et de destination. Plus

particulièrement, la personne a la responsabilité d'obtenir les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son animal, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires, pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec l'animal d'assistance qui l'accompagne.

- 5) PAL Airlines peut refuser de transporter un animal d'assistance si la personne en situation de handicap n'a pas en sa possession, au moment de l'enregistrement, les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son animal, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires, pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec son animal d'assistance. Pour plus d'informations, voir la Règle 105 - Refus de transport.
- 6) Lorsque le voyage fait intervenir plus d'un transporteur, la personne a la responsabilité de vérifier la politique de chaque transporteur qui participe à l'itinéraire et de veiller à répondre aux exigences de chacun. La personne doit également s'assurer que chaque transporteur a accepté de transporter l'animal d'assistance à bord de son aéronef.

(H) Acceptation des animaux spécialisés

Les animaux spécialisés sont définis comme des chiens qui ne fournissent pas un service à une personne handicapée, mais qui sont dressés pour remplir certaines fonctions professionnelles. Un certificat d'enregistrement sera exigé pour prouver que le chien est dressé. Veuillez noter que les chiens spécialisés sont soumis à toutes les restrictions applicables aux animaux d'assistance dans la cabine. Dans la présente règle, toute référence à un "animal" se rapporte uniquement au chien spécialisé.

Procédures de transport:

- a) PAL Airlines n'assume aucune responsabilité pour le soin du chien spécialisé pendant le transport. Les soins et la surveillance du chien relèvent uniquement de la responsabilité du dresseur ou du propriétaire.
- b) Le dresseur/propriétaire et le chien spécialisé ne peuvent pas être assis dans les rangées des issues de secours ou des cloisons.
- c) Le dresseur/propriétaire doit être en possession d'un certificat enregistré attestant qu'il est un maître certifié de l'animal et que ce dernier a reçu une formation appropriée.
- d) Le chien doit être âgé d'au moins quatre mois et le dresseur/propriétaire doit fournir un certificat de santé et de vaccination valide.
- e) Le chien doit être nourri et abreuvé dans les quatre heures précédant l'enregistrement. Il est recommandé de ne donner au chien qu'un repas léger avant le départ et qu'un petit bol d'eau avant l'enregistrement. Le dresseur/propriétaire doit s'assurer que l'animal spécialisé n'a pas besoin de se soulager pendant le vol.
- f) Veuillez informer PAL Airlines au moins 48 heures avant le départ de votre vol afin d'avoir suffisamment de temps pour attribuer les places dans l'avion.
- g) Le chien doit rester correctement harnaché au dresseur/propriétaire en tout temps et demeurer près de ses pieds.

- h) Veuillez à vous enregistrer au moins deux heures avant l'heure de votre vol. Il se peut que l'on vous demande d'accompagner votre animal pour un contrôle de sécurité supplémentaire avant de procéder au contrôle des passagers.
- i) Le tarif pour le chien sera le même que celui du dresseur/propriétaire. Si le chien a besoin d'un espace supplémentaire en dehors de la zone désignée pour ce passager, un siège adjacent supplémentaire doit être acheté au même prix que celui du dresseur/propriétaire.

Remarque : Cette disposition ne s'applique pas aux chiens de recherche et de sauvetage. PAL Airlines acceptera de transporter, sans frais, un chien de recherche et de sauvetage. Le maître-chien qui transporte le chien de recherche et de sauvetage dans le cadre de ses fonctions a droit à la franchise normale de bagages.

L'entraîneur ou le propriétaire doit prendre toutes les dispositions nécessaires et assumer l'entière responsabilité du respect des lois, des douanes et/ou des autres règlements, exigences ou restrictions gouvernementales du pays, de la province, de l'État ou du territoire où l'animal est transporté, notamment la fourniture de certificats de santé et de vaccination valides, s'il y a lieu. PAL Airlines ne sera pas responsable si un tel animal spécialisé se voit refuser l'entrée ou le passage dans un pays, une province, un état ou un territoire. Une personne souffrant d'un handicap lié à une allergie aux chiens et une personne voyageant avec un chien spécialisé ne seront pas acceptées sur le même vol, à moins que les passagers concernés n'en conviennent mutuellement. Si les parties concernées sont d'accord, PAL Airlines acceptera la séparation des sièges jusqu'à un minimum de cinq rangées, à condition qu'un préavis d'au moins 48 heures soit donné à PAL Airlines. Si PAL Airlines n'est pas prévenue 48 heures à l'avance, des efforts raisonnables seront faits pour permettre la séparation des sièges.

Si une personne allergique au chien ne peut pas voyager sur le même vol que le chien spécialisé, elle doit présenter à PAL Airlines un certificat médical indiquant la gravité de son allergie au moins 48 heures avant le voyage. La priorité sera alors donnée à la personne allergique et le chien spécialisé sera placé sur le prochain vol disponible. Veuillez noter que si la personne allergique ne prévient pas PAL Airlines dans les 48 heures susmentionnées, la priorité sera donnée à la personne qui a effectué sa réservation en premier. Un formulaire de déclaration sera disponible à chaque comptoir de PAL Airlines et devra être signé par le dresseur/propriétaire du chien spécialisé.

(K) Transport d'animaux de soutien émotionnel

PAL Airlines n'accepte plus les animaux de soutien émotionnel en cabine.

Règle 75: Transport d'animaux (animaux de compagnie et chiens de recherche et de sauvetage)

(A) Application

PAL Airlines acceptera de transporter des animaux aux conditions suivantes :

(B) Généralités

- 1) Une entente doit d'abord être conclue avec PAL Airlines avant qu'il n'accepte de transporter l'animal.
- 2) Le service régulier de PAL Airlines n'accepte que les animaux vivants comme bagages enregistrés (à l'exception des animaux d'assistance, des animaux spécialisés ou des chiens de recherche et de sauvetage).
- 3) Avant que PAL Airlines n'accepte de transporter l'animal, la personne doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour obtenir les certificats valides attestant de la santé et de la vaccination de son animal, et tous les permis d'entrée et autres documents exigés par les pays, les États ou les territoires pour être autorisée à y entrer ou à y transiter avec l'animal. Si la personne n'a pas les documents requis, PAL Airlines n'acceptera pas de transporter l'animal.
- 4) Lorsque le voyage fait intervenir plus d'un transporteur, la personne a la responsabilité de vérifier la politique de chaque transporteur qui participe à l'itinéraire et de veiller à répondre aux exigences de chacun. La personne doit également s'assurer que chaque transporteur a accepté de transporter l'animal d'assistance à bord de son aéronef.

(C) Chiens de recherche et de sauvetage

- 1) Les chiens de recherche et de sauvetage munis d'un harnais convenable seront autorisés dans la cabine passagers de l'aéronef. L'animal doit rester sur le plancher aux pieds de son maître.
- 2) PAL Airlines acceptera de transporter, sans frais, un chien de recherche et de sauvetage.
- 3) PAL Airlines déterminera, en consultation avec le maître du chien, où le maître et l'animal prendront place de façon à avoir assez d'espace.

(D) Animaux de compagnie

Les dispositions de cette section ne s'appliquent pas aux chiens d'assistance, aux autres types d'animaux d'assistance, ni aux animaux de recherche et de sauvetage.

PAL Airlines n'accepte pas les animaux de compagnie en cabine. Les animaux vivants sont transportés en tant que bagages enregistrés uniquement.

- 1) Les animaux doivent être placés dans une cage ou un autre conteneur de transport propre, étanche, anti-évasion et assez grand pour qu'ils y soient confortables. La cage ou le conteneur de transport doit être approuvé par PAL Airlines.
- 2) Un animal et son conteneur de transport ne sont pas compris dans la franchise de bagages. Des frais d'excédent de bagages seront appliqués et le passager sera tenu de payer les frais applicables.
- 3) **Animaux comme bagages enregistrés :**
 - a) Le nombre d'animaux pouvant être transportés est limité en fonction du type d'aéronef.
 - b) En raison des conditions météorologiques, les animaux ne seront pas acceptés durant certaines périodes de l'année. Ces périodes de restriction seront affichées sur le site web de PAL Airlines et il est possible de communiquer avec PAL Airlines pour confirmer ces périodes.
 - c) La taille maximale du conteneur/cage (longueur + largeur + hauteur) ne doit pas dépasser les dimensions indiquées à la disposition 4) ci-dessous.
 - d) Le poids maximal autorisé pour l'animal et le conteneur/cage ne doit pas dépasser 45 kg/100 lbs.
 - e) Si le conteneur/cage dépasse la taille maximale et/ou le poids maximal mentionnés à la disposition 4 ci-dessous, le passager doit prendre des dispositions avec le service de fret de PAL Airlines.
- 4) Lorsqu'un animal est accepté comme bagage enregistré, PAL Airlines est responsable des dommages en cas de perte, de blessures et de retard de livraison d'un animal, conformément à la Règle 120 du présent tarif.
- 5) **Frais / Dimensions:** Voici les frais pour le transport d'un animal (qui n'est pas un animal d'assistance ou de recherche et de sauvetage) et du conteneur ou de la cage comme bagage enregistré :

Taille	Dimensions extérieures	Dimensions intérieures	Frais
Petite	21"L x 16"L x 15"H	17"L x 12"L x 13"H	75,00 \$ plus taxes applicables
Moyenne	28"L x 20,5"L x 21.5"H	28"L x 16" L 20,5"H	75,00 \$ plus taxes applicables
Grande	36"L x 25"L x 27"H	32"L x 22"L x 26" H	100,00 \$ plus taxes applicables
Très grande	40"L x 28"L x 30"H	36"L x 24"L x 26"H	100,00 \$ plus taxes applicables

- a) Veuillez mesurer votre animal et vous assurer qu'il puisse se lever et se déplacer librement dans le conteneur/cage.

- b) Les cages grillagées ou autres cages dans lesquelles les pattes de l'animal peuvent dépasser ne seront pas acceptées pour le voyage. Le sol doit être étanche.
- c) Si les conteneurs/cages sont équipés de roues, celles-ci doivent être retirés par le propriétaire avant le chargement dans l'avion.
- d) Les portes des cages/conteneurs doivent être munies d'un loquet sécurisé, mais ne doivent pas être verrouillées à l'aide d'un quelconque mécanisme de fermeture. La compagnie aérienne doit pouvoir accéder facilement à l'animal.
- e) Une fois l'animal à l'intérieur du conteneur/cage et accepté comme bagage enregistré, un représentant du service clientèle placera l'attache de fermeture éclair sur le loquet pour empêcher l'ouverture de la porte.
- f) PAL Airlines se réserve le droit de refuser de transporter tout animal qui semble agressif, en détresse, indiscipliné ou dont l'état de santé est douteux.
- g) L'animal doit être âgé d'au moins 8 semaines.
- h) Le conteneur/cage doit porter le nom de l'animal et le numéro de téléphone du propriétaire.
- i) Il est conseillé aux propriétaires de ne donner à leur animal qu'un repas léger avant le départ et de ne lui faire boire qu'une petite quantité d'eau avant de l'amener au comptoir d'enregistrement. Un jouet ou une couverture peut être placé dans le conteneur/cage de l'animal pour l'aider à se détendre.
- j) Il est conseillé aux propriétaires de faire faire de l'exercice à leur animal avant de partir pour l'aéroport. Nous ne recommandons pas l'utilisation de tranquillisants ou autres médicaments. Si l'animal est tranquilisé, le propriétaire devra fournir, au moment de l'enregistrement, une lettre d'un vétérinaire indiquant que l'animal est apte à voyager.

Règle 85: Services de transfert par voie terrestre**(A) Application**

- 1) PAL Airlines n'offre pas, n'exploite pas ni ne fournit de services de transfert par voie terrestre entre les aéroports, ou entre les aéroports et les centres urbains.
- 2) Les services de transfert par voie terrestre sont fournis par des opérateurs indépendants qui ne sont pas et ne doivent pas être considérés comme étant des mandataires ou des préposés de PAL Airlines.
- 3) 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 tel service de transfert par voie de terrestre ne rendra en aucun cas PAL Airlines responsable des actes ou des omissions d'un tel opérateur indépendant.

Règle 90: Irrégularités et perturbations de l'horaire (retards et annulations)

(A) Application

- 1) La présente règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de billet acheté pour le voyage.
- 2) La présente règle s'applique aux changements d'horaire, aux retards de vol, aux annulations de vol et aux retards sur l'aire de trafic.
- 3) La présente règle s'applique en cas de retard ou d'annulation attribuables au transporteur ainsi qu'à ceux indépendants de sa volonté.

(B) Généralités

- 1) Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures prévues à l'horaire; les heures de vol ne sont toutefois pas garanties.
- 2) Les documents personnalisés, par exemple le billet ou l'itinéraire émis par PAL Airlines pour le passager, qui sont compatibles avec la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre PAL Airlines et le passager.
- 3) Un retard ou une annulation de vol qui est directement causé par un retard ou une annulation antérieur attribuable à une situation indépendante de la volonté de PAL Airlines sera également considéré comme étant attribuable à une situation indépendante de la volonté de PAL Airlines si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.
- 4) Le passager qui tente de s'enregistrer après le délai d'enregistrement ou qui se présente à l'aire d'embarquement après le délai d'arrivée à la porte d'embarquement, délais qui sont précisés par le transporteur à la Règle 40-Enregistrement, ne pourra pas se prévaloir des dispositions prévues à la présente Règle 90, et verra ses réservations annulées conformément à la Règle 105-Refus de transport.
- 5) Quel que soit le traitement qu'il a pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la règle 120-Responsabilité de PAL Airlines.
- 6) En cas de retard ou d'annulation d'un vol à l'aéroport, PAL Airlines fournira de l'aide en priorité aux personnes en situation de handicap et aux mineurs non accompagnés.

(C) Catégories de perturbations des vols

Voici un résumé des trois catégories de perturbations de vol définies par l'Office des Transports du Canada. Les exemples présentés sous chaque catégorie ne sont pas exhaustifs.

- 1) Perturbations attribuables au transporteur** (décisions commerciales et activités courantes) :
 - a) vols surréservés;
 - b) vols regroupés ou annulés en raison d'une faible demande de sièges;

- c) décisions semblables visant à maximiser les revenus;
- d) horaires et disponibilité des membres du personnel et de l'équipage;
- e) activités de préparation du vol comme le nettoyage de l'aéronef, le chargement des bagages et le ravitaillement en carburant;
- f) maintenance planifiée(y compris les réparations subséquentes ou les activités requises qui en découlent).

2) Perturbations attribuables au transporteur, mais nécessaires par souci de sécurité :

- a) défaillances inattendues de l'aéronef qui n'ont pas été identifiées lors de l'entretien de routine et qui peuvent compromettre la sécurité;
- b) décisions de sécurité prises dans le cadre de l'autorité du pilote de l'aéronef ou toute décision prise conformément à un système de gestion de la sécurité, mais ne comprend pas l'entretien régulier en conformité avec les exigences légales;
- c) décisions de sécurité prises par le pilote et autres décisions qui sont prises en fonction du système de gestion de la sécurité de PAL Airlines;
- d) un retard, une annulation ou un refus d'embarquement qui est directement imputable à un retard ou une annulation antérieur attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité, est considéré(e) comme relevant également du contrôle du transporteur mais nécessaire par souci de sécurité si le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation antérieur du vol.

3) Perturbations indépendantes de la volonté du transporteur, notamment :

- a) une guerre ou une situation d'instabilité politique;
- b) un acte illégal ou un acte de sabotage (y compris les cyberattaques qui entraînent de graves perturbations au réseau d'une compagnie aérienne);
- c) des conditions météorologiques qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef (par exemple, un blizzard, des vents violents ou de la foudre, que ces conditions soient réelles ou prévues);
- d) une catastrophe naturelle qui, de l'avis de la compagnie aérienne ou du pilote commandant de bord, rend impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef (par exemple, une tornade ou un ouragan);
- e) des instructions du contrôle de la circulation aérienne;

- f) un NOTAM (avis donné aux aviateurs) déposé auprès d'une autorité de l'aviation pour alerter les pilotes de dangers possibles le long d'un itinéraire de vol ou à un endroit pertinent;
- g) une menace à la sécurité;
- h) les problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport;
- i) une urgence médicale;
- j) des accidents impliquant l'aéronef, comme des collisions (par exemple, avec un oiseau, un drone, etc.);
- k) une interruption de travail au sein de PAL Airlines ou d'un fournisseur de services essentiels tel qu'un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;
- l) un défaut de fabrication d'un aéronef qui réduit la sécurité des passagers et qui a été identifié par le constructeur de l'aéronef concerné ou par une autorité compétente;
- m) des instructions officielles de tout représentant d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'un responsable de la sûreté d'un aéroport (par exemple, des instructions visant à retarder un vol pour lui permettre de remplir ses fonctions, ou un ordre gouvernemental visant à empêcher le décollage);
- n) un retard, une annulation ou un refus d'embarquement qui est directement attribuable à un retard ou à une annulation antérieur dus aux situations indépendantes du contrôle de PAL Airlines, est considéré comme étant également dû aux situations indépendantes du contrôle de ce transporteur si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation du vol antérieur.

(D) Communication avec les passagers

- 1) PAL Airlines tiendra les passagers régulièrement informés en cas de perturbation du vol et leur fournira des mises à jour de l'état du vol toutes les 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ ait été fixée.
- 2) L'information sera donnée dès que possible et comprendra la nature de la perturbation et l'indemnisation et/ou la norme de traitement à laquelle ils peuvent avoir droit pour le désagrément (le cas échéant).
- 3) L'information sera transmise par les moyens suivants:
 - a) Annonce sonore;
 - b) Affichage de l'état des vols sur le site web;

- c) Écrans d'affichage des informations sur les vols dans les aéroports, le cas échéant; et
- d) Méthode de communication préférée parmi les options existantes fournies par PAL Airlines pour les passagers en situation de handicap.

(E) Options offertes aux passagers - réacheminement ou remboursement

Dans le cas d'une perturbation d'horaire attribuable à PAL Airlines, PAL Airlines proposera les options suivantes au passager:

- a) Une réservation confirmée pour le prochain vol disponible suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager, vers la destination indiquée sur le billet initial du passager.
- b) Si le passager choisit de ne plus voyager car la perturbation d'horaire entraîne la perte du but de son voyage ou si PAL Airlines n'est pas en mesure d'exécuter les options mentionnées ci-dessus dans un délai raisonnable, PAL Airlines transportera le passager au point d'origine indiqué sur le billet et remboursera le montant total du billet conformément aux règles établies sur les remboursements et les remboursements involontaires, indépendamment du fait que le voyage ait commencé, ou, sous réserve de l'accord du passager, offrira un bon de voyage d'un montant équivalent aux fins d'un voyage ultérieur.
- c) Dans le cas contraire, si le transport alternatif proposé par PAL Airlines ne satisfait pas le passager, PAL Airlines offrira un remboursement égal au prix et aux frais payés. Le remboursement sera effectué à l'acheteur du(des) billet(s).
- d) Aucun des éléments précédents ne limite ou ne réduit le droit du passager à réclamer des indemnités, le cas échéant, en vertu de la convention applicable, ou en vertu de la loi lorsqu'aucune convention ne s'applique.
- e) En plus des éléments précédents, PAL Airlines prendra toujours en considération les besoins du passager, au cas par cas, et tiendra compte de toutes les circonstances connues pour éviter ou atténuer les dommages causés par une perturbation d'horaire attribuable à PAL Airlines.

Dans le cas d'une perturbation indépendante de la volonté de PAL Airlines, PAL Airlines proposera les options suivantes au passager :

- a) Offrir au passager le choix de voyager sur un autre de ses vols réguliers sur le même itinéraire que celui pour lequel le passager a obtenu un billet à l'origine ou de voyager sur un itinéraire différent opéré par PAL Airlines vers la même destination, partant dans les 48 heures suivant l'heure de départ indiquée sur le billet à l'origine.

- b) Si ces options ne sont pas disponibles, PAL Airlines proposera de transporter le passager sur la même itinéraire que son billet initial ou sur un itinéraire différent exploité par les services d'un autre transporteur avec lequel PAL Airlines a conclu un accord commercial. PAL Airlines, sous réserve des sièges disponibles, proposera ce transport dans les 48 heures suivant l'heure de départ indiquée sur le billet initial.
- c) Si le prix du transport alternatif proposé par PAL Airlines est plus élevé, il n'y aura pas de coût supplémentaire pour le passager.
- d) Si le passager n'est plus à son point d'origine et que son voyage n'a plus de raison d'être, PAL Airlines remboursera le billet, y compris les services supplémentaires non utilisés, et réservera au passager un vol de retour à son point d'origine, sans frais.
- e) Si le transport alternatif proposé par PAL Airlines ne satisfait pas le passager, la partie non utilisée du billet du passager sera remboursée. Le remboursement sera effectué à l'acheteur du (des) billet(s). Le remboursement sera basé sur la valeur totale du (des) billet(s), y compris les services supplémentaires non utilisés (tels que les bagages payés).
- f) Lorsqu'un remboursement est demandé en raison d'une perturbation de l'horaire, le passager doit soumettre les parties non utilisées de son billet à PAL Airlines au moment de la demande.

(F) Normes de traitement

Si le vol d'un passager est retardé de deux heures ou plus et que le passager a été informé du retard moins de 12 heures avant le départ initial de son vol, les normes de traitement s'appliquent.

Normes de traitement proposées

Durée du retard	Normes de traitement offert	(1) Attribuable au transporteur	(2) Attribuable au transporteur (par sécurité)	(3) Indépendante du transporteur
2 heures et plus	<ul style="list-style-type: none"> nourriture et boissons (selon l'heure de la journée) accès à un moyen de communication (téléphone ou wi-fi) 	OUI	OUI	NON

8 heures et plus	<ul style="list-style-type: none"> nourriture et boissons (selon l'heure de la journée) accès à un moyen de communication (téléphone ou wi-fi) hébergement pour la nuit transport vers/depuis l'hébergement et l'aéroport 	OUI	OUI	NON
-------------------------	---	-----	-----	-----

Refus ou limite des normes de traitement:

PAL Airlines peut limiter ou refuser de fournir une norme de traitement si celle-ci risque de retarder davantage le passager. Des restrictions peuvent également s'appliquer en fonction de l'emplacement de l'aéroport concerné, car PAL Airlines pourrait ne pas avoir un accès direct aux mêmes options de nourriture et de boisson dans les endroits éloignés que dans les grands aéroports, et pourrait devoir offrir des articles à bord des vols et/ou dans un autre endroit où la nourriture est plus facilement disponible.

(G) Indemnisation

Durée du retard	Indemnité émise	Attribuable au transporteur	Attribuable au transporteur (par sécurité)	Indépendante du transporteur
Entre 3 et 6 heures	125 \$ ou; Bon de voyage PAL de 250 \$	✓	X	X
Entre 6 et 9 heures	250 \$ ou; Bon de voyage PAL de 500 \$	✓	X	X
9 heures et plus	500 \$ ou; Bon de voyage PAL de 1000 \$	✓	X	X

Il existe de nombreux types de facteurs différents qui contribuent à définir un retard ou une annulation attribuable au transporteur, attribuable au transporteur par souci de sécurité et indépendante de la volonté du transporteur. Pour plus d'informations sur les différents types de perturbations, veuillez consulter la page suivante :

<https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/guide-sur-retards-et-annulations-vol>

Les passagers qui ont subi un retard ou une annulation pour des raisons attribuables au transporteur ont un an pour déposer une réclamation auprès de PAL Airlines à compter de la date du retard ou de l'annulation du vol. Une fois la réclamation déposée, PAL Airlines dispose de 30 jours pour effectuer un paiement ou pour informer le passager du motif du rejet de la réclamation.

Les passagers qui ont subi une annulation ou un retard à leur destination peuvent demander une indemnisation en ligne au lien suivant :

<https://www.palairlines.ca/fr/fly-right/air-passenger-protection-regulations/compensation-claim2/>

Règle 92: Retard sur l'aire de trafic

(A) Généralités

- 1) Un retard sur l'aire de trafic se produit lorsque les passagers sont confinés dans un aéronef, sans possibilité immédiate de débarquer, alors que l'aéronef est au sol avec ses portes fermées. Ce retard peut survenir avant le décollage ou après l'atterrissage.
- 2) Lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic, PAL Airlines veillera à ce que les passagers bénéficient des normes de traitement suivantes, sans frais :
 - a) si l'aéronef est équipé de toilettes, elles doivent être fonctionnelles et facilement accessibles;
 - b) l'aéronef doit être adéquatement ventilé et climatisé ou chauffé;
 - c) l'accès, si possible, à un moyen de communication avec des personnes à l'extérieur de l'aéronef;
 - d) de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable compte tenu de la durée du retard, du moment de la journée et de l'emplacement de l'aéroport;
 - e) Accès à une assistance médicale si un passager a besoin d'une assistance médicale urgente; et
 - f) Communications et informations.
- 3) Lorsqu'il devient évident que l'aéronef subira un retard sur l'aire de trafic, PAL Airlines communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la Règle 97 - Communication d'informations - annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement.

(B) Retard sur l'aire de trafic (plus de 3 heures) : obligations du transporteur

- 1) PAL Airlines ne permettra pas à un aéronef de rester sur l'aire de trafic pendant plus de trois heures. Avant d'atteindre trois heures de retard, PAL Airlines ramènera l'aéronef à la porte d'embarquement ou à un autre point de débarquement approprié où les passagers seront autorisés à débarquer. Un aéronef peut rester sur l'aire de trafic jusqu'à 45 minutes supplémentaires s'il est probable qu'il décolle au cours de cette période et que PAL Airlines puisse continuer à fournir les mêmes services de retard sur l'aire de trafic, dans la mesure du possible.
- 2) Cette courte extension a pour but de garantir que l'avion puisse décoller s'il y a une possibilité raisonnable que cela se produise - afin que vous puissiez atteindre votre destination finale sans subir les inconvénients d'un retard supplémentaire ou d'une

annulation de vol.

- 3) S'il est peu probable que l'avion puisse décoller dans la fenêtre supplémentaire de 45 minutes, l'avion retournera à la porte d'embarquement, à moins qu'il n'en soit empêché pour des raisons liées à la sécurité, à la sûreté, au contrôle douanier ou au contrôle du trafic aérien.
- 4) Selon les circonstances, il se peut que PAL Airlines ne puisse pas vous permettre de débarquer de l'aéronef pendant un retard sur l'aire de trafic, pour diverses raisons, notamment des préoccupations liées à la sécurité, à la sûreté, ou en raison de directives du contrôle du trafic aérien ou du contrôle des douanes.
- 5) Si l'aéronef retourne à la porte d'embarquement en raison d'un retard sur l'aire de trafic, la priorité de débarquement sera accordée aux passagers en situation de handicap, à leur personne ou animal d'assistance, le cas échéant, sur demande et dans la mesure du possible.

Règle 95: Refus d'embarquement et surréservation

(A) Application

- 1) Il y a refus d'embarquement lorsqu'un passager dispose d'un billet valable, confirmé et payant pour un vol, mais n'est pas autorisé à occuper un siège à bord de l'avion parce que le nombre de passagers réservés et/ou enregistrés sur un vol est supérieur au nombre de sièges disponibles à occuper. Les passagers qui se présentent pour voyager doivent également avoir des réservations confirmées et des documents de voyage valides.
- 2) Cette règle ne s'applique pas aux voyages des employés et aux tarifs gratuits.
- 3) Un passager qui ne s'enregistre pas ou ne se présente pas à la zone d'embarquement avant l'heure limite d'enregistrement de PAL Airlines et/ou l'heure limite d'embarquement telle que spécifiée dans la Règle 40- Enregistrement, ne recevra pas d'indemnisation pour refus d'embarquement, verra sa réservation annulée à la discrétion de PAL Airlines et sera soumis aux termes et conditions associés au tarif sur lequel il voyage.
- 4) Refuser l'embarquement d'un passager parce qu'il n'y a pas assez de sièges n'est PAS équivalent à refuser de le transporter, par exemple :
 - a) Pour des raisons de santé, de sécurité ou de sûreté;
 - b) Pour le non-respect des règles ou des instructions de PAL Airlines;
 - c) Parce que le passager n'est pas en possession des documents de voyage appropriés ; ou
 - d) Parce que passager n'a pas respecté les heures limites d'enregistrement et de départ.

(B) Catégories de refus d'embarquement

Le refus d'embarquement peut être:

Volontaire – un passager choisit de céder sa place à bord de l'aéronef en échange d'une compensation. Les exigences du règlement sur la protection des passagers aériens en matière d'indemnisation ne s'appliquent pas aux passagers qui acceptent volontairement de céder leur place.

Involontaire – un passager se voit refuser le voyage contre son gré et est accueilli dans un autre aéronef en raison d'un manque de place dans le sien. Les obligations envers le passager correspondent à la catégorie de refus d'embarquement.

Les trois catégories suivantes s'appliquent aux situations de refus d'embarquement :

Contrôlable		Incontrôlable
(1) Attribuable au transporteur	(2) Attribuable au transporteur par souci de sécurité	(3) Indépendante du transporteur
<ul style="list-style-type: none"> - Surréservation - Vente intentionnelle d'un nombre de billets supérieur au nombre de places disponibles sur le vol. - Pour des raisons commerciales, remplacer un aéronef par un autre ayant moins de sièges. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pour se conformer à la législation afin d'assurer la sécurité du vol, du passager en question ou des autres passagers à bord de l'avion. - Défaillances affectant les sièges, nécessité de limiter le nombre de passagers pour assurer la sécurité du poids et de l'équilibre de l'avion. - Pour des raisons de sécurité liées à des défaillances mécaniques, le remplacement d'un aéronef par un autre comportant moins de sièges. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pour permettre à un agent de la sécurité aérienne de s'asseoir - Pour le transport médical d'urgence.
Obligations envers le passager		
<ul style="list-style-type: none"> - Indemnité de refus d'embarquement - Repas, hébergement, transport - Organisation d'un vol alternatif - Communication d'informations clés au passager 	<ul style="list-style-type: none"> - Repas, hébergement, transport - Organisation d'un vol alternatif - Communication d'informations clés au passager 	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation d'un vol alternatif - Communication d'informations clés au passager

(C) Demande de volontaires

- 1) En cas de refus d'embarquement dû à une surréservation, la procédure suivante s'appliquera :
 - a) PAL Airlines demandera publiquement aux passagers confirmés si certains de ceux-ci sont prêts à renoncer volontairement à leur siège. De plus, PAL Airlines informera le passager du type d'avantages auxquels il aura droit s'il renonce volontairement à son siège. Ce processus de demande se déroulera dans les zones d'enregistrement ou d'embarquement. PAL Airlines continuera à faire cette demande aux passagers jusqu'à ce qu'il obtienne suffisamment de volontaires pour éviter que d'autres passagers ne soient involontairement

refusés à l'embarquement ou jusqu'à ce PAL Airlines détermine qu'il n'y a pas, malgré tous ses efforts, suffisamment de volontaires.

- b) Après avoir volontairement cédé sa place, le passager ne peut plus se voir refuser l'embarquement contre son gré, à moins qu'il n'ait été informé de cette possibilité au moment où il s'est porté volontaire. Au moment où le passager est informé de la possibilité d'un nouveau refus d'embarquement, il doit être informé de toute autre compensation à laquelle il pourrait avoir droit.
- c) Le passager qui cède volontairement sa place recevra les compensations convenues par PAL Airlines. Les volontaires se verront offrir des options de réacheminement/remboursement telles que définies dans cette règle, en plus des avantages susmentionnés. De plus, un passager qui a volontairement cédé sa place se verra offrir gratuitement les éléments suivants :
 - Un bon de repas, si le nouveau transport acceptable pour le passager a lieu quatre heures après l'heure de départ initiale du vol sur lequel le passager s'est vu refuser l'embarquement.
 - Une nuitée d'hébergement et les transferts aéroportuaires nécessaires, si le nouveau transport acceptable pour le passager a lieu plus de huit heures après l'heure de départ initiale du vol sur lequel le passager s'est vu refuser l'embarquement et implique un hébergement de nuit, sous réserve que le voyage du passager n'ait pas commencé à l'aéroport où la situation de refus d'embarquement s'est produite.
 - Un appel téléphonique ou un courrier électronique au point de destination du voyage.

(D) Priorité d'embarquement

- 1) S'il n'y a pas suffisamment de volontaires, le reste des passagers se verront refuser l'embarquement de manière involontaire. Les passagers ayant une réservation confirmée seront autorisés à embarquer dans l'ordre suivant jusqu'à ce que tous les sièges disponibles soient occupés :
 - a) Les passagers en situation de handicap avec, le cas échéant, leur personne de soutien ou leur animal d'assistance;
 - b) Les passagers voyageant dans le cadre du programme des mineurs non accompagnés;
 - c) Les passagers voyageant en raison du décès ou de la maladie d'un membre de leur famille;

- d) Les passagers pour lesquels, selon la propre évaluation de PAL Airlines, le fait de ne pas voyager entraînerait de sérieux inconvénients;
 - e) Les passagers voyageant en groupe, y compris le responsable de l'excursion du groupe;
 - f) Tous les autres passagers ayant une réservation confirmée seront logés dans l'ordre dans lequel ils se sont présentés à l'enregistrement.
- 2) Si vous êtes involontairement refusé à l'embarquement, PAL Airlines vous informera des raisons pour lesquelles vous avez été refusé à l'embarquement, de l'indemnisation et des normes de traitement auxquelles vous pouvez avoir droit, ainsi que des recours dont vous disposez.

(E) Transport des passagers refusés à l'embarquement

- 1) Un passager a le droit de prendre le vol qu'il a acheté. PAL Airlines proposera à un passager qui s'est vu refuser l'embarquement, que ce soit volontairement ou involontairement, les options suivantes :
- a) Transporter le passager vers la destination indiquée sur le billet, ou une portion de celle-ci, dans un délai de 48 heures, sur un autre de ses aéronefs ou dans une classe de service différente où le siège est disponible, sans frais supplémentaire, quelle que soit la classe de service initialement réservée par le passager; ou
 - b) Réacheminer le passager vers la destination indiquée sur le billet, ou une portion de celle-ci, en utilisant ses propres services de transport dans un délai de 48 heures. Si le prix de l'itinéraire révisé ou de la classe de service est supérieur au prix initialement payé par le passager, PAL Airlines n'exigera aucun paiement supplémentaire de la part du passager. Si le prix de l'itinéraire révisé est inférieur à la classe de service, un remboursement sera effectué pour la différence de prix. Le remboursement sera effectué à l'acheteur du billet. La forme de remboursement sera la même que la forme de paiement utilisée pour le billet. Le remboursement sera basé sur la valeur totale du billet ; ou,
 - c) Réacheminer le passager vers la destination indiquée sur le billet, ou une portion de celle-ci, sur les services de transport d'un autre transporteur aérien, y compris les transporteurs intercompagnies ou, lorsque cela est possible et nécessaire, les transporteurs non intercompagnies, dans un délai raisonnable. Si le tarif pour le nouvel itinéraire ou la nouvelle classe de service est plus élevé que le tarif initialement payé par le passager, PAL Airlines n'exigera pas de paiement supplémentaire de la part du passager ; ou

- d) Réacheminer le passager d'un autre aéroport qui se trouve à une distance raisonnable de son aéroport de départ, jusqu'à sa destination (le cas échéant). Si le nouveau départ se fait à partir d'un tel aéroport, PAL Airlines organisera votre transport jusqu'à cet autre aéroport.
- 2) Dans le cas contraire, si le transport alternatif proposé par PAL Airlines ne satisfait pas le passager, PAL Airlines offrira un remboursement égal au prix du billet et aux frais payés. Le remboursement sera effectué à l'acheteur du (des) billet(s). Le formulaire de remboursement sera le même que celui utilisé pour le paiement du (des) billet(s). Le remboursement sera basé sur la valeur totale du (des) billet(s). Pour les conditions complètes de remboursement, voir la Règle 125.
- 3) Rien dans ce qui précède ne limite ou ne réduit le droit du passager à réclamer des dommages-intérêts, le cas échéant, en vertu de la convention applicable ou de la loi lorsque aucune convention ne s'applique.
- 4) En plus des éléments précédents, PAL Airlines prendra toujours en considération les besoins du passager, au cas par cas, et tiendra compte de toutes les circonstances connues pour éviter ou atténuer les dommages causés par une perturbation d'horaire attribuable à PAL Airlines.

(F) Indemnisation des passages involontairement refusés à l'embarquement

Outre la fourniture du transport, les dispositions suivantes s'appliquent à un passager qui se voit refuser involontairement l'embarquement :

Conditions de paiement

- a) Le passager détenant une réservation confirmée et assortie d'un billet doit se présenter pour le transport conformément à ce tarif : il doit s'être entièrement conformé aux exigences applicables de PAL Airlines en matière de réservation, d'émission de billets, d'enregistrement et d'embarquement dans les délais impartis.
- b) PAL Airlines doit ne pas avoir été en mesure d'accueillir le passager sur le vol pour lequel il détenait des réservations confirmées et assorties d'un billet. Le vol a décollé sans le passager.

Un passager n'aura pas droit à une indemnisation dans les conditions suivantes :

- a) Le passager qui s'enregistre après l'heure limite d'enregistrement de PAL Airlines ou qui se présente à la zone d'embarquement après l'heure limite d'embarquement de PAL Airlines, tel que spécifié dans la Règle 40 – Enregistrement, ne recevra pas de compensation pour refus d'embarquement et verra ses réservations annulées tel que

spécifié dans la Règle 105 - Refus de transport.

- b) Lorsqu'un vol sur lequel le passager détient des réservations confirmées et assorties d'un billet est annulé.
- c) Lorsqu'une place sur un vol a été réquisitionnée par un gouvernement ou par les autorités médicales pour un transport d'urgence.
- d) Si, pour des raisons opérationnelles et de sécurité hors du contrôle de PAL Airlines, l'aéronef a été remplacé par un autre de moindre capacité et que PAL Airlines a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter cette substitution (ou qu'il était impossible pour PAL Airlines de prendre de telles mesures).
- e) Si PAL Airlines organise un transport comparable sans frais supplémentaires pour le passager et que le passager utilise ce transport comparable pour atteindre sa destination finale dans l'heure qui suit l'arrivée prévue de son vol original sur lequel l'embarquement a été refusé.

Montant de l'indemnité pour refus d'embarquement involontaire:

PAL Airlines offrira une indemnité aux passagers qui se voient refuser l'embarquement de manière involontaire, selon les montants suivants. Indépendamment du prix initialement payé, les passagers ont droit à une compensation monétaire comme suit:

Durée du retard (à partir de l'heure d'ARRIVÉE à destination)	Montant de l'indemnisation	Optionnel : Bon de voyage offert
Moins de 6 heures	900 \$ CA	Bon de voyage PAL de 1800 \$ CA
De 6 à 9 heures	1800 \$ CA	Bon de voyage PAL de 3600 \$ CA
9 heures et plus	2400 \$ CA	Bon de voyage PAL de 4800 \$ CA

Tous les montants seront présentés sous forme de transfert électronique de fonds (TEF) ou de chèque. L'argent liquide n'est pas conservé aux guichets de PAL Airlines; le transfert électronique de fonds ou le chèque sera remis au passager dans les 48 heures ou dans un délai convenu entre les parties ; OU

Le double du montant en l'argent sous forme de bons de voyage futurs/MCO.

Les passagers qui subissent une perturbation de vol attribuable PAL Airlines, mais non nécessaire pour la sécurité, et qui choisissent de prendre un remboursement de billet au lieu d'une nouvelle réservation seront tout de même indemnisés pour le désagrément - PAL Airlines vous paiera 125 \$ CA.

PAL Airlines versera le montant de l'indemnisation dans les 48 heures, du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h.

Les restrictions suivantes s'appliquent :

- a) PAL Airlines doit informer les passagers du montant de l'indemnité payé en argent qui serait due. PAL Airlines doit aussi informer le passager qu'il peut refuser les bons de voyage et recevoir un TEF ou un chèque ;
- b) PAL Airlines doit divulguer toutes les restrictions matérielles avant que le passager ne décide de renoncer à l'indemnité en argent ou à un paiement équivalent en échange d'un bon de voyage ;
- c) PAL Airlines doit obtenir l'accord signé du passager, confirmant que le passager a reçu les informations susmentionnées, avant de fournir des bons de voyage en guise de compensation;
- d) Le montant du bon de voyage ne doit pas être inférieur à 200 % du montant de l'indemnité en argent qui serait due.
- e) Le passager a le droit d'échanger les bons de voyage contre de l'argent dans un délai d'un mois. Le cas échéant, 1 \$ en argent équivaut à 2 \$ en bons de voyage.
- f) Le passager peut choisir la forme d'indemnisation qu'il souhaite recevoir.

Normes de traitement

Si l'embarquement vous est refusé pour une situation attribuable à PAL Airlines ou pour des raisons de sécurité, nous vous fournirons ce qui suit avant que vous n'embarquiez sur votre prochain vol réservé dans le cadre de vos arrangements de voyage alternatifs, à moins que cela ne vous retarde davantage :

- De la nourriture et des boissons en quantité raisonnable, compte tenu de la durée de l'attente, de l'heure de la journée et de l'endroit où vous vous trouvez;
- l'accès à un moyen de communication ; et
- Un hôtel ou un hébergement comparable pour la nuit pour les passagers de l'extérieur, sous réserve de disponibilité à une distance raisonnable de l'aéroport.

Moment de l'offre d'indemnisation

Une fois l'indemnisation proposée (si elle est acceptée), le passager signe un accusé de réception de l'offre. La signature s'effectue le jour-même et à l'endroit où le refus d'embarquement s'est produit.

Si le transport alternatif quitte le lieu d'embarquement avant que l'accusé de réception de l'offre puisse être signé, l'offre sera envoyée par courrier ou par d'autres moyens dans les 24 heures suivant l'heure à laquelle le refus d'embarquement s'est produit. Le passager signera à son tour cet accusé de réception et le renverra par courrier à PAL Airlines.

indemnisation en cas de retard ou d'annulation de vol

En cas de retard ou d'annulation d'un vol, PAL Airlines a l'obligation d'offrir une indemnisation aux passagers pour le désagrément subi, sur la base des montants d'indemnisation prévus pour les petites compagnies aériennes, conformément à l'Office des transports du Canada. Le montant de l'indemnisation dépend du retard avec lequel le passager arrive à sa destination finale par rapport à l'heure d'arrivée prévue dans son itinéraire initial. Voir le tableau ci-dessus "**Montant de l'indemnité pour refus d'embarquement involontaire**".

Règle 97 – Communication de renseignements – annulation, retard, retard sur l'aire de trafic ou refus d'embarquement

- 1) PAL Airlines fournit les renseignements suivants aux passagers concernés :
 - a) la raison du retard, de l'annulation de vol ou du refus d'embarquement;
 - b) les indemnités qui peuvent être versées pour les inconvénients subis;
 - c) les normes de traitement applicables, le cas échéant;
 - d) les recours possibles contre lui, notamment ceux auprès de l'Office.
- 2) Dans le cas d'un retard, PAL Airlines fournit aux passagers une mise à jour toutes les trente minutes sur la situation, et ce, jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ soit fixée ou jusqu'à ce que des arrangements de voyage alternatifs aient été pris.
- 3) PAL Airlines fournit aux passagers tout nouveau renseignement dès que possible.
- 4) Les renseignements visés à la disposition (1) sont fournis au moyen d'annonces sonores. Les annonces seront fournies sur support visuel sur demande.
- 5) Les renseignements visés à la disposition (1) sont également fournis aux passagers à l'aide du moyen de communication disponible pour lequel ils ont indiqué une préférence, y compris un moyen qui est compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes en situation de handicap.

Règle 105: Refus de transport

“**Force majeure**” désigne une situation imprévue, qu’elle soit réelle, appréhendée ou signalée, mais qui est indépendante de la volonté du transporteur, et dont les conséquences n’auraient pas pu être évitées même si toute la diligence requise avait été exercée. Voici quelques exemples de telles situations : conditions météorologiques et géologiques, catastrophes naturelles, pandémies, grèves, émeutes, mouvements populaires, embargos, guerres, hostilités, perturbations, situation internationale instable, pénurie de carburant ou d’installations, conflits de travail.

(A) Application

Un refus de transport se produit seulement dans des situations où PAL Airlines exploite un vol à bord duquel le passager avait une réservation confirmée, mais à qui l’on interdit de poursuivre son trajet à bord de ce vol pour l’une ou l’autre des raisons précisées dans les paragraphes ci-après. Un refus de transport peut survenir au début d’un trajet, ou pendant que le passager est en route vers sa destination.

Un retard de vol, une annulation de vol et un refus d’embarquement ne sont pas des situations de refus de transport.

(B) Refus de transport – décision de faire débarquer un passager

PAL Airlines refusera de transporter ou fera débarquer un passager à un point quelconque pour l’une ou l’autre des raisons suivantes :

1) Demandes ou règlements gouvernementaux, et force majeure

Chaque fois qu’il est nécessaire ou souhaitable de :

- se conformer à un règlement gouvernemental;
- se conformer à une demande gouvernementale de transport d’urgence; ou
- réagir à un cas de force majeure.

2) Fouille d’un passager ou perquisition de biens

Lorsqu’un passager refuse de se soumettre à une fouille ou à la perquisition de ses biens par les autorités à la recherche d’explosifs ou encore d’armes ou d’articles dissimulés, interdits, meurtriers ou dangereux.

3) Preuve d’identité ou d’âge

Lorsqu’un passager refuse de produire, sur demande, une preuve d’identité délivrée par un gouvernement.

Remarque : PAL Airlines est tenue de contrôler chaque passager conformément au Règlement sur la sûreté des déplacements aériens (RSDA) de Transports Canada.

4) Le passager ne respecte pas les règles et les règlements du transporteur

Lorsque le passager ne respecte pas ou refuse de respecter les règles et les règlements que PAL Airlines a énoncés dans le présent tarif. Ceci inclus l'obligation de fournir la preuve de la vaccination contre le virus COVID-19 conformément aux réglementations gouvernementales.

5) État du passager

Lorsque les agissements ou l'inaction d'un passager prouvent à PAL Airlines que l'état mental, intellectuel ou physique du passager le rend inapte à prendre soin de lui-même, sans aide ou sans traitement médical en cours de route, à moins que les conditions suivantes soient remplies :

- le passager est accompagné d'une personne de soutien qui sera chargée de répondre à ses besoins en cours de route, par exemple pour l'aider avec ses repas ou à utiliser les toilettes, ou pour lui administrer des médicaments, tâches qui vont au-delà de l'éventail de services normalement offerts par PAL Airlines;
- le passager respecte les exigences de la Règle 70- Transport des personnes en situation de handicap;
- lorsque le passager a une maladie contagieuse;
- lorsque le passager dégage une odeur répugnante.

Exception: PAL Airlines acceptera la déclaration d'autonomie par la personne situation de handicap, ou en son nom, sauf dans le cas où le transport de cette personne risque de compromettre la sûreté, la santé ou la sécurité publiques

Remarque : Si le passager est accompagné d'une personne de soutien et qu'on refuse le transport au passager, le transport sera également refusé à la personne de soutien et les deux seront retirés de l'aéronef ensemble.

6) Autorisation médicale

Lorsque PAL Airlines juge, de bonne foi et en faisant preuve de discernement, que l'état physique ou de santé d'un passager pose un risque ou un danger inhabituel pour lui-même, d'autres personnes (y compris la passagère enceinte et son enfant à naître) ou pour des biens, PAL Airlines peut exiger que le passager présente un certificat médical qui pourra ensuite être vérifié par le médecin de PAL Airlines comme condition pour accepter le passager à bord de futurs vols. PAL Airlines peut refuser le transport à une personne qui pose un tel risque ou danger.

Remarque: Passagères enceintes:

- La femme dont la grossesse est sans complication peut prendre un vol sans avoir de certificat médical jusqu'à sa 36^e semaine de grossesse ou jusqu'à quatre semaines avant la date d'accouchement prévue.

- Une femme enceinte qui a atteint ou dépassé la 36^e semaine de grossesse doit présenter un certificat médical daté de moins de 72 heures avant l'heure de départ prévue du vol. Le certificat doit indiquer la date estimative d'accouchement et mentionner que le médecin a examiné la patiente et qu'il conclut qu'elle est physiquement apte à prendre l'avion.

7) Défaut d'être dûment conduit sous escorte

Lorsque le passager doit être conduit sous escorte parce qu'il a des troubles de santé mentale et qu'il est sous la garde d'un établissement psychiatrique, ou sous la garde d'un agent chargé de l'application de la loi ou d'une autre autorité responsable, et que les arrangements nécessaires n'ont pas été convenus avec PAL Airlines avant le départ du vol.

PAL Airlines acceptera cependant le passager conduit sous escorte aux conditions ci-après si ce passager a des troubles de santé mentale et est sous la garde d'un établissement psychiatrique, ou sous la garde d'un agent chargé de l'application de la loi ou d'une autre autorité responsable :

- une autorité médicale certifiée par écrit que le passager qui a des troubles de santé mentale et qui est conduit sous escorte peut être transporté en toute sécurité;
- chaque prisonnier sous escorte ayant une cote de sécurité maximale nécessite un minimum de deux agents escortes. Une seule personne bénéficiant d'une cote de sécurité maximale doit être transportée par vol. Les passagers sous escorte ayant un niveau de sécurité moyen peuvent être transportés avec un ratio d'un agent d'escorte pour chaque passager sous escorte. Les passagers sous escorte ayant un niveau de sécurité minimal peuvent être transportés avec un ratio d'un agent d'escorte pour deux passagers.
- la demande de transport doit être faite au moins 48 heures avant le départ prévu;
- l'acceptation vaut uniquement à bord de vols vendus et exploités par PAL Airlines;
- l'agent d'escorte doit demeurer avec le passager en tout temps;
- un passager sous la garde d'un agent chargé de l'application de la loi ou d'une autre autorité responsable doit être menotté en tout temps.

(C) Comportement du passager – refus de transport – comportement interdit et sanctions

1) Comportement interdit

Sans limiter le caractère général des dispositions qui précèdent, les énoncés suivants

représentent des comportements interdits où il peut être nécessaire pour PAL Airlines, en faisant preuve de discernement, de prendre des mesures afin d'assurer le confort ou la sécurité physique de la personne, des autres passagers ou des employés de PAL Airlines; la sécurité de l'aéronef; l'exercice sans entraves des fonctions des membres d'équipage à bord de l'aéronef; ou l'exploitation sécuritaire et adéquate du vol :

- a) La personne qui, de l'avis raisonnable d'un employé responsable de PAL Airlines, a les facultés affaiblies par l'alcool ou la drogue (sauf un patient sous traitement médical).
- b) Le comportement de la personne, ou son état, est ou a été connu comme étant abusif, offensant, menaçant, intimidant, violent ou autrement désordonné et, de l'avis raisonnable d'un employé responsable de PAL Airlines, il est possible que ce passager perturbe le confort physique ou la sécurité des autres passagers ou des employés de PAL Airlines, ou y porte gravement atteinte, entrave l'exécution des tâches d'un membre d'équipage ou compromette autrement l'exploitation sécuritaire et adéquate du vol.
- c) Le comportement de la personne pose un risque ou un danger pour elle-même ou d'autres passagers (y compris la passagère enceinte et son enfant à naître), ou pour des biens.
- d) La personne ne se conforme pas aux directives de PAL Airlines et de ses employés, non plus à celle de cesser tout comportement interdit.
- e) La personne est incapable ou refuse de s'asseoir dans le siège attribué et de boucler sa ceinture de sécurité.
- f) La personne est vêtue de façon non convenable.
- g) La personne fume ou tente de fumer dans l'aéronef.
- h) La personne continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou autre appareil électronique à bord de l'aéronef après avoir été avisée par un membre d'équipage d'en cesser l'utilisation.
- i) La personne est nu-pieds.
- j) La personne a en sa possession un article interdit ou une arme, dissimulée ou non. Toutefois, PAL Airlines transportera des agents chargés de l'application de la loi ou des membres des forces armées qui répondent aux qualifications et aux conditions prescrites par la réglementation gouvernementale.
- k) La personne a résisté ou pourrait vraisemblablement résister aux agents d'escorte.

2) Réaction du transporteur à un comportement interdit

Lorsque, en faisant preuve de discernement, PAL Airlines décide qu'un passager a adopté un comportement interdit parmi ceux décrits ci-dessus, il peut lui imposer une ou plusieurs des sanctions suivantes :

- a) Faire débarquer le passager à quelque point que ce soit.
- b) **Probation:** En tout temps, PAL Airlines peut, avant d'accepter de transporter le passager, l'obliger à satisfaire à certaines conditions de probation, comme celle de ne pas adopter un comportement interdit. Ces conditions de probation peuvent être imposées pour une durée indéterminée qui, de l'avis raisonnable de PAL Airlines, est nécessaire pour que le passager continue d'éviter les comportements interdits.
- c) **Refus de transporter le passager:** La durée du refus de transport peut aller d'une interdiction ponctuelle à une interdiction pour une plus longue période que PAL Airlines établira à sa discrétion en fonction des circonstances. La durée du refus de transport correspondra à la nature de la conduite interdite, jusqu'à ce que PAL Airlines soit convaincu que le passager ne risque plus de compromettre la sécurité des autres passagers, de l'équipage ou de l'aéronef; le confort des autres passagers et de l'équipage; l'exécution des tâches de l'équipage à bord de l'aéronef; ou l'exploitation adéquate et sécuritaire du vol.

Le comportement suivant entraîne automatiquement un refus de transport :

- a) La personne continue d'entraver l'exécution des tâches d'un membre d'équipage malgré des avertissements verbaux donnés par l'équipage afin qu'elle mette fin à cette conduite.
- b) La personne blesse ou profère une menace crédible de blesser un membre d'équipage ou un autre passager.
- c) La personne adopte un comportement qui exige un atterrissage imprévu et/ou l'usage de moyens de contention, comme des attaches ou des menottes.
- d) La personne adopte de nouveau un comportement interdit après avoir reçu un avis de probation.

Ces mesures sont applicables sous toutes réserves des autres droits et recours de PAL Airlines, notamment celui de réclamer des dommages-intérêts pour tout préjudice découlant du comportement interdit, ou selon ce qui est prévu dans son tarif, y compris les recours au titre de son programme de voyageurs assidus, le dépôt d'accusations criminelles ou l'engagement de poursuites judiciaires.

(D) Recours du passager/limite de responsabilité

La responsabilité de PAL Airlines en cas de refus de transporter un passager pour un vol spécifique ou de retrait d'un passager en cours de route pour toute raison spécifiée dans les paragraphes précédents sera limitée au recouvrement de la valeur de remboursement de la partie non utilisée du billet du passager conformément à la Règle 125 -

Remboursement (involontaire). Nonobstant du paragraphe précédent, les passagers et leurs bagages bénéficient de tous les autres droits supplémentaires qu'ils peuvent avoir en vertu du présent tarif ou ailleurs.

Une personne qui se voit refuser le transport pour une période de temps pouvant aller jusqu'à une interdiction à vie, ou à qui un avis de probation est émis, peut fournir à PAL Airlines, par écrit, les raisons pour lesquelles elle croit qu'elle ne représente plus une menace pour la sécurité ou le confort des passagers ou de l'équipage, ou pour la sécurité de l'aéronef. Ce document peut être envoyé à l'adresse indiquée dans l'avis de refus de transport ou l'avis de probation.

PAL Airlines répondra au passager dans un délai raisonnable en lui fournissant son évaluation quant à la nécessité de maintenir l'interdiction ou la période de probation.

Règle 115: Billets

(A) Généralités

- 1) Un billet ne sera pas émis et PAL Airlines ne transportera pas le passager tant que ce dernier n'aura pas payé le prix applicable ou ne se sera pas conformé à toutes les modalités de crédit.
- 2) Avant l'embarquement, le passager doit présenter à PAL Airlines une preuve qu'un billet valide pour le vol lui a été émis. Cette preuve peut prendre la forme d'un itinéraire/reçu, d'un numéro de dossier ou de réservation, ou encore d'une carte d'embarquement, et le passager doit présenter à PAL Airlines une preuve d'identité officielle pour avoir droit au transport. Le billet accorde au passager le droit d'être transporté seulement entre les points d'origine et de destination finale, aux dates et heures et selon le trajet figurant sur le billet.
- 3) Les coupons de vol seront acceptés seulement dans l'ordre indiqué sur le billet du passager et figurant dans la base de données de PAL Airlines.
- 4) Le billet demeure en tout temps la propriété de PAL Airlines qui l'a émis.
- 5) PAL Airlines n'autorise pas le passager à détenir plus d'un billet ou plus d'une réservation confirmée à bord d'un vol, et sur lequel figurent les mêmes points d'origine et de destination et les mêmes dates de voyage.

(B) Validité pour le transport

Généralités

Un billet validé est valable pour le transport à partir de l'aéroport de départ jusqu'à l'aéroport de destination, suivant le trajet indiqué sur le billet et dans la classe de service pertinente, pour la période définie à la disposition ci-dessous (période de validité). Le passager sera accepté pour le transport à la date et sur les segments de vol pour lesquels une place a été réservée. Le transporteur peut accepter une demande de réservation uniquement si des places sont disponibles; le lieu et la date d'émission sont alors indiqués sur le billet.

Période de validité

Habituellement, la période de validité sera d'une année à compter de la date où commence le transport au point d'origine désigné sur le billet initial ou, si aucune partie du billet n'est utilisée, une année à compter de la date d'émission du billet initial. Certains billets peuvent cependant prévoir différentes périodes de validité. Dans un tel cas, les règles particulières de tels billets ont préséance.

Calcul de la période de validité du billet

Dans le calcul de la validité du billet, soit les séjours minimum et maximum et toute autre période définie sur le billet, le premier jour à prendre en compte sera le lendemain de la date à laquelle le transport commence ou le lendemain de la date d'émission du billet.

Expiration de la validité

Un billet expire le dernier jour de validité à minuit; l'heure utilisée est celle de l'endroit où le billet a été émis.

(C) Prolongation de la validité du billet

Activités du transporteur

1) Si un passager ne peut pas prendre un vol durant la période de validité de son billet parce que PAL Airlines:

- a) annule le vol à bord duquel le passager a une place confirmée;
- b) ne fait pas une escale prévue, qu'il s'agisse d'un lieu de départ, de destination ou d'escale du passager;
- c) ne respecte pas raisonnablement l'horaire d'un vol;
- d) fait manquer une correspondance au passager;
- e) change la classe de service; ou
- f) est incapable de fournir une place confirmée au préalable;

2) PAL Airlines, sans frais supplémentaires pour le passager, prolongera la validité de son billet jusqu'à ce qu'il puisse prendre le premier vol du transporteur à bord duquel une place est disponible. La validité peut être prolongée jusqu'à un maximum de 30 jours.

Raisons médicales

Si le passager est incapable d'entreprendre un voyage pour des raisons médicales, PAL Airlines prolongera la période de validité du billet au-delà de la date initiale d'expiration de la validité, jusqu'à un maximum de 3 mois. Cette prolongation peut être accordée seulement une fois, et elle doit être demandée dans les 30 jours avant la date d'expiration du billet. Les raisons médicales doivent être attestées par écrit par un médecin, qui précise que le passager n'est pas en mesure de commencer son voyage avant l'expiration de son billet initial.

(D) Dérogation à la disposition sur le séjour minimum/maximum**Décès d'un membre de la famille qui n'accompagne pas le passager :**

Si un passager détenant un billet à prix spécial effectue son retour avant l'expiration du séjour minimum prescrit à cause du décès d'un membre de sa famille immédiate qui n'accompagne pas le passager, ce passager aura droit au remboursement des montants supplémentaires payés pour les services de transport de PAL Airlines afin de retourner plus tôt que prévu. Le remboursement sera toutefois conditionnel à ce que le passager présente un certificat de décès confirmant que le décès du membre de la famille est survenu après le début du voyage.

Décès d'un passager – dispositions pour les personnes qui l'accompagnent :

- 1) Prolongation de la validité des billets (au-delà d'un an) pour les tarifs normaux et dérogation aux conditions de séjour maximum pour les tarifs spéciaux.
- 2) PAL Airlines prolongera la validité du billet pour les passagers qui sont des membres de la famille immédiate du passager décédé ou d'autres personnes accompagnant effectivement le passager décédé, jusqu'à 45 jours après la date d'expiration de la validité initiale du billet ou 45 jours après la date du décès du passager, selon la date qui survient en premier.
- 3) Un certificat de décès ou une copie de ce certificat en bonne et due forme et produit par l'autorité compétente du pays où est survenu le décès doit être présenté au moment de l'émission du nouveau billet. L'autorité compétente est la personne habilitée à délivrer un certificat de décès en vertu des lois applicables du pays concerné.
- 4) Si le certificat de décès n'est pas disponible au moment où les passagers doivent voyager, ou si PAL Airlines a des raisons de douter de la validité d'un tel certificat, les passagers ne seront hébergés que moyennant le paiement du tarif applicable au transport utilisé, et une demande de remboursement peut être déposée auprès de PAL Airlines. Sur réception de la demande de remboursement et de tous les documents à l'appui, PAL Airlines déterminera la validité de la demande et, si elle est valide, remboursera la différence entre le tarif total payé par les passagers et le montant que les passagers auraient payé en vertu des dispositions du présent règlement.

Dérogation aux exigences de séjour minimum – billet à prix spécial

- 1) Si un passager décède en route, on consentira une dérogation aux exigences de voyage de groupe et de séjour minimum des billets à prix spécial pour les passagers qui sont des membres de la famille immédiate du passager décédé ou d'autres personnes qui voyageaient effectivement en compagnie du passager décédé.
- 2) Les passagers ayant obtenu une dérogation à l'exigence de séjour minimum seront transportés uniquement dans la classe de service prévue sur le billet initial.

- 3) Un certificat de décès ou une copie de ce certificat en bonne et due forme et produit par l'autorité compétente du pays où est survenu le décès doit être présenté au moment de l'émission du nouveau billet. L'autorité compétente est la personne habilitée à délivrer un certificat de décès en vertu des lois applicables du pays concerné.
- 4) Si le certificat de décès n'est pas disponible au moment où les passagers doivent prendre leur vol, ou si PAL Airlines a des raisons de douter de la validité d'un tel certificat, les passagers seront transportés seulement sur paiement du prix applicable au transport utilisé, et pourront présenter une demande de remboursement à PAL Airlines. Sur réception de la demande de remboursement et de toute la documentation nécessaire, PAL Airlines établira la validité de la demande et, si elle est valide, il remboursera la différence entre le prix total payé par les passagers et le montant que ces derniers auraient payé selon les dispositions de la présente règle.

Maladie et raisons médicales

Prolongation du billet:

- 1) Pour un billet au prix normal, si le passager, après avoir entrepris le voyage, ne peut voyager pendant la période de validité du billet pour cause de maladie, PAL Airlines prolongera la période de validité du billet jusqu'à la date à laquelle le passager devient apte au voyage, sur la foi d'un certificat médical. S'il n'y a pas de place disponible quand le passager devient apte au voyage, PAL Airlines transportera le passager sur le premier vol à bord duquel une place est disponible. Dans tous les cas, le voyage s'effectuera dans la même classe de service pour laquelle le passager avait payé son voyage à l'origine, à partir du point où le voyage reprend. Toutefois, si le reste des coupons de vol du billet comporte une ou plusieurs escales, la validité du billet ne sera pas prolongée de plus de 3 mois au-delà de la date figurant sur le certificat médical. Dans un tel cas, PAL Airlines prolongera également la période de validité des billets des personnes qui voyagent avec le passager ayant une incapacité.
- 2) Pour un billet à prix spécial, PAL Airlines prolongera la validité du billet jusqu'à la date du premier vol disponible à compter du moment où le passager devient apte au voyage, sur la foi d'un certificat médical, mais ne dépassant pas 7 jours au-delà de la date à laquelle le passager devient apte au voyage.

Dérogation aux exigences de séjour minimum – billets à prix spécial :

En cas de maladie, il n'y aura pas de réduction ou d'exonération du séjour minimum requis.

(E) Surclassement (changement pour un billet à prix supérieur)

- 1) Avant le début du voyage, un passager peut passer à une classe de valeur supérieure pour voyager vers n'importe laquelle des destinations de PAL Airlines, à condition que le voyage réponde aux conditions ci-dessous.

- 2) Le passager peut obtenir un surclassement conformément à la disposition (1) ci-dessus si les conditions suivantes sont remplies :
 - a) les exigences de billetterie et d'achat anticipé du nouveau billet sont respectées;
 - b) le voyage est effectué par PAL Airlines;
 - c) les réservations sont faites dans la classe de service appropriée du nouveau billet;
et
 - d) la différence de prix a été payée.
- 3) Après le départ, le passager détenant un billet pour un vol de retour, un voyage circulaire ou un circuit ouvert peut obtenir un surclassement pour le billet complet conformément aux règles du billet payé.
- 4) Le prix payé pour le billet initial (y compris tous les frais supplémentaires) sera entièrement appliqué sur le prix du voyage surclassé.
- 5) Si le voyage au nouveau prix est par la suite modifié ou annulé, les frais les plus élevés du billet acheté soit au prix initial, soit au nouveau prix seront appliqués.

Exception: Dans le cas d'un voyage surclassé vers un type de billet ne comportant pas de frais connexes, des changements peuvent être apportés sans frais supplémentaires. Cependant, les frais d'annulation du billet initial s'appliqueront au nouveau billet surclassé.

(F) Transférabilité/non-transférabilité

Un billet n'est pas transférable.

PAL Airlines ne sera pas responsable envers la personne nommée sur le billet si le billet est présenté pour le transport ou pour un remboursement par une autre personne. PAL Airlines refusera le transport à toute personne autre que celle nommée sur le billet.

(G) Pratiques interdites

PAL Airlines interdit spécifiquement la pratique communément appelée : « **Hidden City** » ou « **Point Beyond Ticketing** » : L'achat d'un tarif à partir d'un point avant le point d'origine réel du passager ou vers un point au-delà de la destination réelle du passager. Le recours à cette pratique entraînera l'annulation de la réservation du passager et celui-ci n'aura pas droit à un remboursement.

(H) Billets invalidés

Si le passager tente de contourner toute condition de vente ou si PAL Airlines détermine que le passager utilise l'une des pratiques interdites spécifiées en (G) ci-dessus, le billet du passager sera invalidé et PAL Airlines aura le droit de :

- a) Annuler toute partie restante de l'itinéraire du passager ; et
- b) Refuser d'embarquer le passager ou d'enregistrer ses bagages ; et/ou
- c) Facturer au passager la valeur réelle du billet, qui ne sera pas inférieure à la différence entre le tarif effectivement payé et le tarif le plus bas pour l'itinéraire réel du passager.

Partie IV – Après le voyage



Partie IV – Après le voyage

Règle 120: Responsabilité du transporteur – transport intérieur – bagages perdus , endommagés ou en retard; passager en retard, blessé ou décédé

(A) Transporteurs successifs

Le transport à exécuter par plusieurs transporteurs successifs sur un seul billet ou un billet émis avec un billet complémentaire sera réputé constituer une seule opération.

(B) Lois et dispositions applicables

Responsabilité en cas de bagages enregistrés ou non enregistrés qui sont détruits, perdus, endommagés ou en retard.

PAL Airlines est responsable du dommage causé lorsque des bagages enregistrés ou non enregistrés sont détruits, perdus, endommagés ou en retard, aux termes des dispositions suivantes :

- a) La responsabilité de PAL Airlines se limite à 2 350 \$ CA pour chaque passager dont les bagages enregistrés ou non enregistrés sont détruits, perdus, endommagés ou en retard. Toutefois, la limite ne s'appliquera pas:
 - i. S'il est prouvé que le dommage résulte d'un acte ou d'une omission de PAL Airlines, de ses préposés ou agents, commis avec l'intention de causer un dommage ou imprudemment et avec la conscience qu'un dommage en résulterait probablement; à condition que, dans le cas d'un tel acte ou omission d'un préposé ou agent, il soit également prouvé que ce préposé ou agent a agi dans le cadre de son emploi.
 - ii. Si PAL Airlines prouve que le dommage a été causé ou favorisé par la négligence ou un autre acte ou omission préjudiciable à la personne qui demande réparation, ou de la personne dont elle tient ses droits, PAL Airlines sera totalement ou partiellement exonérée de sa responsabilité envers le demandeur dans la mesure où cette négligence ou cet acte ou omission préjudiciable a causé ou favorisé le dommage.

À moins que le passager ne prouve le contraire :

- a) Tous les bagages enregistrés par le passager seront considérés comme étant la propriété de ce dernier.

- b) Un même bagage, enregistré ou non, ne peut être considéré comme la propriété de plus d'une personne.
- c) Les bagages non enregistrés, y compris les objets personnels, seront considérés comme la propriété du passager qui est en possession des bagages au moment de l'embarquement.
- d) Si des instruments de musique sont endommagés pendant le voyage et que le dommage est dû à une mauvaise manipulation de la part de PAL Airlines, la responsabilité maximale en cas de dommage et/ou de perte est de 2 350 \$, à condition que le passager fournisse la preuve des reçus originaux ou une évaluation professionnelle. Si le passager déclare que la valeur monétaire est supérieure à la responsabilité maximale de PAL Airlines, l'instrument doit être expédié par PAL Airlines Cargo jusqu'à ce qu'une valeur déclarée puisse être établie.

PAL Airlines remboursera les frais de bagages payés en cas d'endommagement ou de perte des bagages.

Aides à la mobilité

Remarque: La responsabilité du transporteur pour les réclamations justifiées 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, doit être fondée 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 :

- a) PAL Airlines fournira immédiatement et gratuitement une aide de remplacement temporaire appropriée ;
- b) Si une aide endommagée peut être réparée, en plus de la disposition a) ci-dessus, PAL Airlines prendra des dispositions, à ses frais, pour la réparation rapide et adéquate de l'aide et la restituera au passager dès que possible ;
- c) Si une aide endommagée ne peut être réparée ou est perdue et ne peut être retrouvée dans les 96 heures suivant l'arrivée du passager, PAL Airlines, en plus de la disposition a) ci-dessus, la remplacera par une aide identique satisfaisante pour le passager, ou remboursera au passager le coût de remplacement de l'aide.

Animaux d'assistance et animaux spécialisés

Si la blessure ou le décès d'un animal d'assistance ou d'un animal spécialisé résulte de la faute ou de la négligence de PAL Airlines, nous nous engageons à fournir rapidement, et à nos propres frais, des soins médicaux ou le remplacement de l'animal d'assistance ou de l'animal spécialisé.

Le passager peut déclarer que ses bagages ont une valeur supérieure à la responsabilité maximale de PAL Airlines. Dans ce cas, le passager doit faire cette déclaration à PAL Airlines au moment de l'enregistrement afin de bénéficier d'une couverture de responsabilité supplémentaire en cas de destruction, de perte, d'endommagement ou de retard de ses bagages enregistrés.

La responsabilité de PAL Airlines est limitée à la valeur déclarée des bagages, sauf si le passager :

- A) déclaré que la valeur des bagages était supérieure à 2350 \$ CA par passager pour un ou plusieurs passagers, jusqu'à concurrence d'une responsabilité totale de 3000 \$ CA, y compris la responsabilité de base du transporteur, et
- B) a payé un supplément de 10 \$ ca pour chaque tranche de 100 \$ CA ou fraction de 100 \$ CA par déclaration. Si le passager fait une telle déclaration, paie le supplément et a la preuve de la valeur déclarée, PAL Airlines sera tenue de payer une somme ne dépassant pas le montant de la valeur déclarée.

Responsabilité – passager blessé ou décédé

La responsabilité de PAL Airlines en cas de décès ou de blessure d'un passager est limitée à la somme de 300 000 \$ CA.

En aucun cas, la responsabilité de PAL Airlines ne peut excéder la perte réelle subie par le passager. Toutes les réclamations sont soumises à la preuve du montant de la perte.

PAL Airlines n'est pas responsable :

- a) dans le cas d'un passager dont l'âge ou l'état mental ou physique, y compris la grossesse, présente un risque ou un danger, pour tout dommage subi par ce passager qui n'aurait pas été subi sans son âge ou son état mental ou physique ; ou
- b) dans le cas d'une passagère enceinte, pour tout dommage concernant l'enfant à naître de cette passagère.

PAL Airlines ne sera en aucun cas responsable envers un passager, un membre de l'équipage, un employé ou toute autre personne pour tout dommage-intérêts indirects, accessoires, spéciaux, alourdis, punitifs ou exemplaires de en ce qui concerne la responsabilité des passagers de PAL Airlines.

Nonobstant toute disposition contraire du présent tarif, PAL Airlines ne sera pas responsable envers un passager, un membre de l'équipage, un employé ou une autre personne des dommages subis par le passager, le membre de l'équipage, l'employé ou une autre personne en raison de la négligence, des actes ou des omissions de cet invité, d'autres invités, du membre de l'équipage, d'un employé ou d'une autre personne, ou de la négligence, des actes ou des

omissions de toute autre personne, y compris tout autre transporteur aérien, expéditeur, destinataire ou propriétaire, leurs agents, représentants ou employés, selon le cas.

PAL Airlines ne sera pas responsable d'un passager manquant une correspondance qui n'est pas prévue dans l'itinéraire indiqué sur le billet.

PAL Airlines ne sera pas responsable d'un passager manquant une croisière, un voyage en train ou toute autre réservation non effectuée auprès de PAL Airlines en raison d'un délai insuffisant entre l'arrivée prévue d'un vol inclus dans l'itinéraire défini dans le billet et le départ prévu de la croisière, du voyage en train ou de toute autre réservation non effectuée auprès de PAL Airlines.

Limites de responsabilité

Sous réserve des dispositions légales applicables :

- 1) PAL Airlines n'est pas responsable de la destruction, de la perte, du dommage ou du retard des bagages non enregistrés survenant ou en relation avec le transport ou d'autres services complémentaires au transport effectués par PAL Airlines, à moins qu'un tel dommage ne soit causé par la négligence de PAL Airlines. L'assistance offerte au passager par les employés de PAL Airlines pour charger, décharger ou transférer les bagages non enregistrés sera considérée comme un service gratuit pour le passager. PAL Airlines n'est pas responsable des dommages causés aux bagages non enregistrés pendant ou à la suite de ce service, à moins que ces dommages ne soient dus à la négligence des employés de PAL Airlines.
- 2) PAL Airlines n'est pas responsable de tout dommage découlant directement et uniquement de son respect des lois, des réglementations gouvernementales, des ordres ou des exigences, ou de l'incapacité du passager à s'y conformer, ou de toute cause indépendante de la volonté de PAL Airlines.
- 3) PAL Airlines n'est pas responsable de la destruction, de la perte, des dommages ou du retard des bagages qui ne sont pas sous la responsabilité de PAL Airlines, y compris les bagages soumis à des inspections de sécurité ou à d'autres mesures qui ne sont pas sous le contrôle et la direction de PAL Airlines.
- 4) PAL Airlines n'est pas responsable des dommages causés aux bagages du passager par le contenu de ses propres bagages. Tout passager dont les biens causent des dommages aux bagages d'un autre passager ou aux biens de PAL Airlines indemnisera PAL Airlines pour toutes les pertes et dépenses encourues en conséquence.
- 5) PAL Airlines peut refuser d'accepter tout article qui ne constitue pas un bagage tel que ce terme est défini dans la Règle 55- Acceptation des bagages. Toutefois, si ces articles sont livrés et acceptés par PAL Airlines, ils seront considérés comme faisant partie de la valeur du bagage et de la limite de responsabilité de PAL Airlines.

- 6) La responsabilité de PAL Airlines pour les dommages sera limitée aux événements survenant sur sa propre ligne, sauf dans le cas des bagages enregistrés, en ce qui concerne le transport successif, auquel cas le passager a également un droit d'action contre le premier ou le dernier transporteur impliqué dans le transport.
- 7) Si PAL Airlines émet un billet ou enregistre des bagages pour un transport sur un autre transporteur, il le fait uniquement en tant qu'agent.
- 8) Dans le cas de bagages non enregistrés, PAL Airlines n'est responsable que dans la mesure où le dommage résulte de sa faute ou de celle de ses préposés ou agents.
- 9) Toute exclusion ou limitation de responsabilité de PAL Airlines en vertu de ce tarif ou du billet du passager s'appliquera aux agents, fonctionnaires ou représentants de PAL Airlines agissant dans le cadre de leur emploi ainsi qu'à toute personne dont l'avion est utilisé par PAL Airlines et ses agents, fonctionnaires ou représentants agissant dans le cadre de leur emploi.
- 10) Le propriétaire d'un animal de compagnie est responsable du respect de toutes les réglementations et restrictions gouvernementales, y compris la fourniture d'un certificat de santé valide et d'un certificat de vaccination contre la rage, le cas échéant. PAL Airlines ne sera pas responsable des pertes ou des dépenses dues au non-respect de cette disposition par le passager et PAL Airlines ne sera pas responsable si un animal de compagnie se voit refuser le transport.
- 11) Lorsque PAL Airlines a fait preuve d'une attention et d'un soin raisonnables dans la manipulation et le traitement d'articles périssables ou d'articles fragiles, elle n'est pas responsable de la détérioration résultant du retard de livraison des articles périssables décrits dans la Règle 55 - Acceptation des bagages, ni des dommages causés aux articles fragiles décrits dans la Règle 55 - Acceptation des bagages, qui sont emballés/rangés de manière inadéquate.

(C) Délais de réclamation et de recours

- 1) Aucune action ne sera entreprise contre PAL Airlines 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 de PAL Airlines dans un délai de :
 - 21 jours à partir de la date à laquelle les bagages ont été mis à la disposition du passager (en cas de retard) ; ou,
 - 21 jours à compter de la date à laquelle le bagage aurait 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 de PAL Airlines immédiatement après la découverte des dommages, et au plus tard dans les sept jours suivant la réception des bagages.
- 3) Toute réclamation à l'encontre de PAL Airlines se termine si l'action n'est pas intentée dans un délai de deux ans 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.

Loi dérogatoire

Si une disposition contenue ou mentionnée sur le billet ou dans le présent tarif est jugée contraire à une loi, une réglementation gouvernementale, une ordonnance ou une exigence applicable, et que les parties ne peuvent y renoncer, cette disposition, dans la mesure où elle est invalide, sera supprimée du billet ou du tarif et les autres dispositions resteront pleinement en vigueur.

Modification et renonciation

Aucun agent, préposé ou représentant de PAL Airlines n'a le pouvoir d'altérer ou de modifier les dispositions de ce tarif ou d'y renoncer.

Transport gratuit

Tous les passagers transportés gratuitement par PAL Airlines seront régis par toutes les dispositions de cette règle et par toutes les autres règles applicables de ce tarif.

Règle 125: Remboursements

(A) Généralités

- 1) Le passager doit présenter à PAL Airlines ou à son mandataire autorisé les coupons de vol inutilisés d'un billet, un itinéraire/reçu, un numéro de dossier ou un numéro de réservation à titre de preuve satisfaisante que le passager détient des parties inutilisées d'un billet qui sont admissibles à un remboursement.
- 2) PAL Airlines versera un remboursement à la personne qui a acheté le billet.
- 3) L'acceptation du remboursement par le passager libère PAL Airlines de toute responsabilité.
- 4) PAL Airlines peut offrir le remboursement sous d'autres formes (par exemple, des bons ou des crédits). PAL Airlines ne fournira un remboursement sous une autre forme que si:
 - a) il n'expire pas;
 - b) la personne est informée par écrit de la valeur de son remboursement et de son droit à recevoir un remboursement de ce montant par le mode de paiement initial ; et
 - c) la personne confirme par écrit qu'elle a été informée de son droit à être remboursée par le mode de paiement initial et qu'elle a choisi l'autre forme de remboursement.
- 5) Dans toute situation où il convient d'effectuer un remboursement, PAL Airlines traitera les demandes en temps opportun et versera le remboursement selon la forme du paiement d'origine. PAL Airlines traitera les demandes de remboursement dans un délai de 10 jours ouvrables pour les achats par carte de crédit, en espèces ou par chèque. Tous les remboursements (y compris la disposition 4 ci-dessus) seront effectués dans un délai de 30 jours dès que l'obligation des compagnies aériennes de fournir un remboursement est déclenchée.

(B) Remboursement involontaire

- 1) Les remboursements involontaires ne sont assujettis à aucune des restrictions énoncées dans la règle de tarification applicable.
- 2) Le montant du remboursement involontaire sera le suivant :
 - a) Si, en raison d'une perturbation de l'horaire attribuable à PAL Airlines ou d'un refus d'embarquement conformément aux dispositions relatives aux

perturbations de l'horaire et au refus d'embarquement, le passager décide de ne plus voyager en raison de la perte du but du voyage ou si un autre voyage ne peut être fourni dans un délai raisonnable, PAL Airlines offrira un remboursement égal au prix du billet et aux frais payés, que le voyage ait commencé ou non.

- b) Si, en raison d'une perturbation de l'horaire attribuable à PAL Airlines ou d'un refus d'embarquement conformément aux dispositions relatives aux perturbations de l'horaire et au refus d'embarquement, le passager décide de ne plus voyager parce que le transport alternatif offert ne le satisfait pas, PAL Airlines offrira un remboursement égal au prix du billet et aux frais payés.
- c) Si, en raison d'une perturbation d'horaire indépendante de la volonté de PAL Airlines ou d'un refus de transport conformément aux dispositions relatives aux perturbations d'horaire et au refus de transport, aucune partie du billet n'a été utilisée, le montant du remboursement sera égal au prix du billet et aux frais payés.
- d) Si, en raison d'une perturbation d'horaire qui n'est pas attribuable à PAL Airlines ou d'un refus de transport conformément aux dispositions relatives aux perturbations de l'horaire et au refus de transport, une partie du billet a été utilisée, le montant remboursé à l'acheteur sera celui qui donne le montant le plus élevé en utilisant l'une des méthodes suivantes :
 - i) La différence entre le tarif payé et le tarif du transport réellement utilisé ou à utiliser ; ou,
 - ii) Sous réserve que le point où le voyage a pris fin se trouve sur l'itinéraire du passager tel qu'indiqué sur le billet original et que cet itinéraire reste inchangé, le passager sera remboursé de la différence entre le tarif aller simple applicable au transport non utilisé depuis le point où le passager a mis fin à son voyage jusqu'à la destination ou la prochaine escale telle qu'indiquée sur le billet ou jusqu'au point où le transport doit reprendre, moins le même taux de réduction (si le voyage est effectué sur la base d'un tarif réduit) qui a été appliqué au tarif aller simple original (tous les frais compris). Si le passager voyageait avec un billet aller-retour ou un billet circulaire, le montant remboursé serait basé sur le taux de réduction correspondant à la moitié du tarif aller-retour ; ou,
 - iii) Si le point où le passager a mis fin à son voyage ne se trouve pas sur l'itinéraire spécifié sur le billet, le remboursement sera basé sur le tarif applicable le plus bas de tout transporteur aérien opérant entre le point où le passager a mis fin à son voyage et la destination ou l'escale suivante indiquée sur le billet ou le point où le transport doit être repris.

- 3) Le remboursement involontaire de billets doit s'effectuer dans la devise utilisée pour l'émission du billet. Le passager peut cependant demander un remboursement en dollars canadiens ou dans une autre devise, si possible, à condition qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par la réglementation du gouvernement local sur le contrôle des changes.

(C) Remboursements volontaires

- 1) Les remboursements volontaires seront fondés sur le prix en vigueur au moment de l'émission du billet, et le remboursement s'effectuera conformément à toute restriction prévue dans la règle de tarification applicable.
- 2) Les remboursements volontaires seront effectués seulement par PAL Airlines qui a émis le billet initial ou son mandataire autorisé.
- 4) Si aucune partie d'un billet n'a été utilisée, PAL Airlines remboursera le plein montant du prix payé, moins les frais d'annulation et/ou de service, selon le type de billet acheté.
- 5) Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le prix payé et le prix s'appliquant au vol entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, moins les frais d'annulation et/ou de service, selon le type de billet acheté.
- 6) Le remboursement volontaire de billets doit s'effectuer dans la devise utilisée pour l'émission du billet. Le passager peut cependant demander un remboursement en dollars canadiens ou dans une autre devise, si possible, à condition qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par la réglementation du gouvernement local sur le contrôle des changes.
- 7) Un billet non remboursable peut être échangé contre un billet futur jusqu'à une année après la date d'émission du billet, pourvu que la réservation soit annulée au plus tard à la première date de vol indiquée sur le billet.

(D) Délai pour demander un remboursement

Le passager dispose d'un mois après la date d'expiration du billet pour demander un remboursement.

(E) Remboursement en cas de décès

Lorsqu'un transport est annulé en raison du décès du passager, d'un membre de la famille immédiate ou d'un compagnon de voyage, les modalités de remboursement sont les suivantes :

- 1) Un remboursement en cas de décès n'est assujéti à aucune des restrictions prévues par les règles de tarification applicables.
- 2) Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le montant du remboursement correspondra au prix et aux frais payés.
- 3) Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra à la différence entre le prix payé et le prix s'appliquant au vol entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, sans frais d'annulation ou de service.
- 4) Un remboursement sera effectué seulement sur présentation du ou des coupons inutilisés et du certificat de décès ou d'une copie de ce certificat en bonne et due forme délivrée par les autorités compétentes, à savoir les personnes habilitées à délivrer un certificat de décès en vertu des lois du pays où est survenu le décès.
- 5) En cas de décès du passager, le remboursement sera versé à sa succession.

(F) Fonctions de juré

Si le passager est assigné comme juré ou témoin, un plein remboursement sera accordé sur présentation de l'assignation de juré ou de l'assignation à témoigner. Aucun autre document ne sera accepté.

(G) Refus de remboursement

PAL Airlines peut refuser de rembourser le billet du passager si le billet est présenté pour remboursement après l'expiration de sa période de validité.

Annexe A: Point de base et code

Base principale

YYT St. John’s, Newfoundland

Sous-base

YYR Goose Bay, Labrador

YUL Montreal, Québec

YHZ Halifax, Nova Scotia

Points de contrôle

YBG Bagotville, Québec

YBC Baie-Comeau, Québec

YHR Chevery, Québec

ZUM Churchill Falls, Labrador

YDF Deer Lake, Newfoundland

YFC Fredericton, New Brunswick

YQX Gander, Newfoundland

YGP Gaspé, Québec

YGR Ile-de-la-Madeleine, Québec

TT5 La Romaine, Québec

YBX Lourdes-de-Blanc Sablon, Québec

YQM Moncton, New Brunswick

YYY Mont Joli, Québec

YNA Natashquan, Québec

YOW Ottawa, Ontario

YQB Québec, Québec City

YSJ Saint John, New Brunswick

YZV Sept Îles, Québec

YAY St. Anthony, Newfoundland

YIF Saint Augustine, Québec

YQY Sydney, Nova Scotia

YVO Val-D’or, Québec

YWK Wabush, Labrador

Annexe B: Type d'aéronefs et bases de PAL Airlines

Nom de la base	Aéroport ou base d'hydravions	Aéronef disponible (Nom, Type, Modèle)		Train d'atterrissage, Roues, flotteurs, skis, amphibie
St. John's	Aéroport	Dehavilland Dash-8-100	DHC-8	Roues
St. John's	Aéroport	Dehavilland Dash-8-300	DHC-8	Roues
St. John's	Aéroport	Dehavilland Dash-8-400	DHC-8	Roues
St. John's	Aéroport	Beechcraft 1900	B1900D	Roues

Annexe C: Tarifs réduits

RÉDUCTION	CLASSE TARIFAIRE	DESCRIPTION	CONDITIONS
10%	TOUTES	Jeune/Étudiant	Nombre limité de tarifs étudiants par vol Sur présentation d'une carte étudiante Aucune âge limite pour le tarif étudiant
**See Note	YCOMP	Compassion	Aller-retour uniquement Décès ou décès imminent d'un membre de la famille proche Indiquer le nom de la personne décédée ou mourante et son lien de parenté avec le passager, Indiquer les informations relatives aux funérailles ou à la commémoration (si déterminées) Indiquer le nom du médecin traitant et le lieu où se trouve le membre (par exemple hôpital) en cas de décès imminent.
10%	Tarif disponible	Personne âgée	60 ans et plus
10%	Tarif disponible	Compagnon de personne âgée	Aucune restriction d'âge (doit voyager avec une personne âgée de 60 ans et plus)
**Voir Note	YMED	Médical	Présenter une lettre du médecin indiquant qu'il doit se rendre à un rendez-vous médical
**Voir Note	YMED	Accompagnateur	Même tarif que le passager médical Personne apte de prendre soin d'elle-même pendant le vol (autonome) Personne apte à fournir une assistance de nature personnelle (comme aller aux toilettes, manger, prendre ses médicaments, etc.)

Pour bénéficier d'un tarif réduit, le passager DOIT respecter les conditions de la présente annexe.

** Les tarifs dépendent du marché. Chaque réduction est disponible auprès du service des réservations au 1-800-563-2800 et à chaque comptoir de PAL Airlines.

Annexe D: Tarif Q-connect

Le tarif Q-Connect consiste en la somme des deux tarifs séparés, des frais de correspondance appropriés et des taxes applicables.

PAL Airlines propose des tarifs Q-Connect lorsqu'un passager voyage avec PAL Airlines et poursuit son voyage sur une autre compagnie aérienne. Tous les vols associés à un tarif Q-connect doivent être réservés et achetés par l'intermédiaire d'un agent de voyage et ne sont pas proposés directement par PAL Airlines.

Les conditions du tarif Q-connect sont les suivantes :

- Les tarifs ne sont pas remboursables ;
- L'annulation peut être faite jusqu'à 24 heures avant le vol - les frais d'annulation sont de 100 \$ plus les taxes applicables. Le crédit correspondra au coût total du billet et sera conservé pendant un an à compter de la date d'achat ;
- Il y a des frais de 100 \$ plus taxes pour changer le nom sur la réservation ;
- Il y a des frais 100 \$ plus les taxes pour modifier les détails du vol (plus les surclassements applicables) ;
- La valeur du billet sera perdue si le passager ne se présente pas au vol.

Appendice E: Classes tarifaires

	STANDARD (classe la plus économique)	FLEXIBLE (classe à prix moyen)	LATITUDE (classe la plus flexible)	DE BASE (classe pour la vente de siège)
Bagage enregistré GRATUIT	X	√ 1 ^{er} bagage gratuit	√	X
Bagages enregistrés - PRIX	√ 1 ^{er} bagage \$20 2 ^e bagage \$40 (plus taxes)	√ 2 ^e bagage \$40 (plus taxes)	X 2 bagages gratuits	1 ^{er} bagage \$40 2 ^e bagage \$80 (plus taxes)
Remboursement	X	X	√ (annuler au moins 24 heures avant le vol pour obtenir un remboursement. Les crédits voyage s'appliquent en dehors de ce délai)	X
Changements de nom autorisés	√ \$100 plus taxes	√ \$50 plus taxes	√	X
Modifications du billet	√ \$100 plus taxes Des frais de surclassement s'appliquent	√ \$50 plus taxes Des frais de surclassement s'appliquent	√ Des frais de surclassement s'appliquent	√ \$200 plus taxes Des frais de surclassement s'appliquent *\$200 plus si le vol est annulé par le passager

**** Toutes les sommes versées à PAL Airlines ne sont pas remboursables (sauf indication contraire dans la classe tarifaire). S'il peut être crédité pour un voyage futur, le nouveau voyage doit commencer dans l'année qui suit la date d'achat initiale.**

**** Vente de sièges - places limitées sur les vols et offres limitées dans le temps. Ces tarifs ne sont disponibles qu'en classe BASIC et ne sont ni remboursables ni créditable en cas d'annulation.**

**** Le fait de ne pas se présenter pour un vol réservé dans n'importe quelle classe tarifaire entraîne l'annulation de tous les prix, frais, suppléments et taxes.**