



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency



PRENEZ L'AIR AVERTI

Disponible sur divers supports

Canada 

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : www.otc.gc.ca.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Office :

Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9
Téléphone : 1-888-222-2592
ATS : 1-800-669-5575
Télécopieur : 819-997-6727
Courriel : info@otc-cta.gc.ca
Site Web : www.otc.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada
6^e édition, mars 2012
ISSN 1917-6805
No de catalogue TT4-9/2012

Disponible sur divers supports

English on reverse



PRENEZ L'AIR AVERTI

Du point A au point B et de retour à la maison

À en juger par les millions de passagers dans le monde entier qui voyagent chaque année, le transport aérien fait désormais partie de notre quotidien. Vous devez être en mesure de prendre des décisions éclairées lorsque vous planifiez vos déplacements.

L'Office des transports du Canada est là pour veiller à ce que notre réseau de transport soit compétitif, efficace et accessible. Nous voulons vous aider à planifier votre voyage en vous offrant des renseignements utiles concernant les vols en provenance, à destination ou à l'intérieur du Canada.

Vous trouverez dans cette publication tout ce qu'il importe de savoir au sujet des règles qui régissent les passagers et les transporteurs aériens canadiens et étrangers, les documents de voyage, vos billets, vos bagages, l'assurance et les demandes de service spécial, depuis la première étape de planification d'un voyage jusqu'à votre retour à la maison, en passant par l'aéroport.

Le transport nous tient à cœur. Si vous vous heurtez à des difficultés que vous n'êtes pas en mesure de régler directement avec votre transporteur aérien, nous pourrions être en mesure de vous aider à régler votre plainte relative au transport.

TABLE DES MATIÈRES

Préparez-vous	5
Vos droits et responsabilités.....	6
Votre tarif aérien.....	7
Votre réservation de voyage.....	10
Votre billet.....	12
Vos documents de voyage.....	15
Vaccins.....	21
Assurance.....	22
Vos bagages.....	25
Confirmation de votre vol.....	29
Restez en contact.....	30
Demandes de service spécial.....	31
À l'aéroport	34
Enregistrement.....	35
Retards, annulations et changements à l'horaire des vols.....	36
Correspondances ratées.....	37
En cas d'arrêt des activités d'un transporteur.....	39
Surréservation et refus d'embarquement.....	40
Bagages perdus, endommagés ou retardés.....	42
Contrôle de sécurité à l'aéroport.....	44
NEXUS et CANPASS Air.....	45
En route	46
Sécurité à bord.....	47
Passagers turbulents.....	48
Déclarations de douane.....	48
Perte de biens en transit.....	49
Retour au Canada.....	49
Besoin d'aide?	51
Processus de traitement des plaintes de l'Office.....	55
Plaintes déposées par des voyageurs ayant une déficience.....	57
Où trouver d'autres renseignements.....	59

Préparez- vous



Vos droits et responsabilités

Les tarifs du transporteur aérien constituent le contrat de transport entre vous et votre transporteur – ils énoncent vos droits et vos obligations en tant que passager aérien ainsi que les droits de votre transporteur et ses responsabilités envers vous.

En vertu de la loi, tous les transporteurs aériens qui exploitent des services aériens offerts au public à l'intérieur, en provenance ou à destination du Canada sont tenus de mettre leurs tarifs pour ces services à la disposition du public à leurs bureaux au Canada et sur leurs sites Web si ces derniers sont utilisés pour vendre des services de transport aérien et doivent s'y conformer en tout temps. Les tarifs ne doivent pas être injustes, déraisonnables ou indûment discriminatoires ni créer des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

Renseignez-vous au sujet des règles qui s'appliquent à votre billet avant de confirmer votre achat, en particulier lorsqu'il s'agit d'un achat en ligne. Imprimez une copie pour vos dossiers, étant donné que les renseignements peuvent ne pas être disponibles à une date ultérieure.

Les tarifs du transporteur aérien :

- abordent les questions générales qui s'appliquent en tout temps à tous les passagers et énoncent les **conditions de transport** du transporteur, en établissant clairement ses politiques concernant des questions telles les limites de sa responsabilité pour la manutention inadéquate des bagages, ses procédures en cas d'annulation et de retard de vols, etc.; et
- comprennent les frais du transporteur et les **règles tarifaires** à l'appui qui régissent l'application d'un tarif particulier – des règles tarifaires individuelles visant des questions telles les changements touchant votre itinéraire ou votre réservation, l'annulation de votre réservation et le remboursement de votre billet.

Votre tarif aérien

Les transporteurs aériens offrent divers types de tarifs aériens qui varient selon certains facteurs du marché, notamment la destination, la distance et la période de l'année.

Il est important de bien se renseigner avant de faire une réservation puisque les types, la disponibilité et les prix des tarifs aériens peuvent varier considérablement d'un vol à un autre et que les tarifs peuvent être assortis de conditions particulières pouvant ou non répondre à vos besoins.

PRÉSÉLECTION DES PLACES

De nombreux transporteurs permettent aux passagers de sélectionner leur place sur leur(s) vol(s) avant la date de départ — moyennant ou non des frais. Quelle que soit la méthode d'attribution des places, les transporteurs ne peuvent garantir à leurs passagers des places particulières à bord d'un aéronef. Si on vous attribue une autre place, le transporteur peut rembourser les frais associés à la présélection.



- Les **pleins tarifs** sont les moins restrictifs et offrent aux voyageurs la plus grande souplesse en ce qui a trait à la réservation, à la modification ou à l'annulation de places. Mais leur prix est également le plus élevé.
- Les **tarifs réduits** offrent aux passagers moins de souplesse et ne peuvent être valides que pendant une courte période, mais leur prix est moins élevé.

- Les « **soldes de places** » sont des tarifs réduits à court terme généralement très restrictifs et pour lesquels un changement, s'il est possible d'en apporter un, peut entraîner des frais de modification, une indemnité d'annulation ou une augmentation du prix.

Lorsque vous évaluez les tarifs aériens, vous devriez tenir compte d'un certain nombre de facteurs :

- confirmer la devise dans laquelle le tarif est proposé;
- vérifier tout frais, toutes surtaxes ou taxes pouvant s'ajouter au tarif proposé;
- déterminer toutes les limites placées sur la quantité de bagages que vous pouvez transporter gratuitement.

Vous pourrez ainsi comparer précisément les prix proposés par différentes sources pour un même itinéraire.

Souvenez-vous qu'un prix proposé n'est que « proposé ». Pour un voyage en Amérique du Nord, le prix n'est pas garanti tant que le billet n'a pas été payé intégralement et émis. En ce qui concerne les vols internationaux, toutefois, les prix peuvent ne pas être garantis avant le voyage, même si vous avez payé votre billet à l'avance. Informez-vous auprès de votre transporteur aérien pour savoir quel prix s'applique à votre situation.

Votre réservation de voyage

Une réservation est une confirmation du type de place que détient un passager sur un vol.

Après avoir choisi la destination et le moment du voyage ainsi que le transporteur aérien auprès duquel vous ferez votre réservation, vous devrez acheter votre billet et vous enregistrer à temps pour vous assurer une place à bord du vol. Malgré ces mesures, vous pourriez vous voir refuser l'embarquement en raison d'une surréservation.

Certains tarifs offerts par des transporteurs aériens vous permettent de faire une réservation et de retenir une place à bord d'un vol pour une durée déterminée sans paiement jusqu'à ce que vous ayez pris la décision de voyager ou non. Si vous n'avez pas fait part au transporteur aérien de votre intention de voyager au cours de la période précisée, le transporteur aérien annulera votre réservation. Un transporteur n'est pas tenu par la loi de vous accepter à bord tant que le billet n'a pas été payé complètement et émis.

Une fois votre billet payé et émis, votre agent de voyage ou transporteur aérien peut vous fournir un itinéraire et un reçu qui confirme les précisions de votre voyage, y compris le numéro de votre billet et quelques références au sujet de certains renseignements relatifs aux voyages apparaissant dans les tarifs du transporteur.

Les agents de voyage représentent une excellente source de renseignements – pas seulement pour la vente de

places, ils sont aussi en mesure d'aider de différentes façons, depuis les réservations d'hôtel et de centre de villégiature jusqu'au transport terrestre, y compris les forfaits. Ils peuvent également vous aider en ce qui concerne les assurances, les demandes de passeport et de visa, les vaccins et les autres exigences concernant les voyages à l'étranger.

Dans le cas de vols affrétés – Généralement, lorsque c'est le voyageur (plutôt que l'exploitant de vols affrétés) qui se charge de vendre les places au public par l'intermédiaire d'une agence de voyage, la réglementation est différente de celle des vols réguliers parce que le passager conclut un marché avec le voyageur et non avec l'exploitant de vols affrétés. Cependant, dans le cas de services offerts ou fournis par l'exploitant de vols affrétés et qui ont une incidence directe sur les passagers – tels des services pour personnes ayant une déficience, la manutention inadéquate des bagages, les perturbations des vols – les tarifs de l'exploitant de vols affrétés citent les politiques du transporteur à cet égard.

Coordonnées — Lorsque vous faites votre réservation, assurez-vous de fournir vos coordonnées à votre transporteur aérien – adresse courriel et numéros de téléphone au domicile et au lieu de destination – afin qu'il puisse communiquer avec vous, avant le départ ou à un point quelconque de l'itinéraire, pour vous aviser de tout retard ou changement à l'horaire.

Votre billet

Un billet, qu'il soit papier ou électronique, est le document émis directement par un transporteur aérien ou par l'intermédiaire d'une agence de voyage qui sert de preuve de paiement et qui constitue un contrat de transport entre vous et le transporteur aérien.

Règle générale, les transporteurs aériens n'accepteront pas que le billet d'avion émis pour une personne soit utilisé par une autre. Le nom sur votre billet doit être inscrit comme il apparaît sur la pièce d'identité avec photo délivrée par un gouvernement que vous présenterez à l'aéroport. Vérifiez l'exactitude du nom inscrit sur le billet dès sa réception et apportez toute correction nécessaire auprès du transporteur ou de l'agent de voyage émetteur du billet.

Si vous modifiez la totalité ou une partie des vols sur votre billet, assurez-vous d'en aviser le transporteur aérien dès que possible avant la date prévue du vol. Sinon, le transporteur peut annuler les autres vols sur votre billet. Selon les modalités associées au prix payé, on peut vous imposer pour toute modification des frais, un prix plus élevé et une pénalité d'annulation ou l'achat d'un nouveau billet.

Votre billet peut contenir quelques références au sujet de certains renseignements sur les voyages. Au Canada, ces renseignements seuls ne constituent pas le contrat de transport entre vous et votre transporteur aérien.

C'est le tarif du transporteur aérien qui constitue un contrat de transport entre le passager et le transporteur aérien – les deux parties sont légalement tenues de le respecter.

Les renseignements que vous pouvez lire sur votre billet d'avion ne représentent qu'une petite partie des renseignements que renferme le tarif du transporteur. Si les renseignements apparaissant sur un billet d'avion diffèrent de ceux du tarif du transporteur, c'est le tarif qui a préséance.

Billets perdus : Il est impossible de perdre un billet électronique puisque tous les renseignements que contenait auparavant un billet papier sont conservés en toute sécurité dans une base de données informatique. Au besoin, il vous suffit d'imprimer une autre copie du billet électronique à partir du courriel de confirmation de l'achat du billet.

Toutefois, si vous perdez votre billet papier, il se peut que vous deviez en acheter un autre pour voyager immédiatement, puis déposer une réclamation auprès de votre transporteur aérien pour obtenir un remboursement.

Si le tarif de votre transporteur permet le remboursement des billets perdus, il peut vous exiger des frais pour un billet perdu et vous pourriez devoir attendre jusqu'à douze mois pour votre remboursement.

Vols exploités en partage de codes : Par suite d'ententes commerciales conclues entre transporteurs aériens, il se peut que le transporteur aérien auprès duquel vous faites votre réservation ou qui est indiqué sur l'horaire de vol ne soit pas celui qui exploite votre vol. Votre vol peut, par exemple, être effectué à l'aide d'un équipage et d'un aéronef appartenant à un autre transporteur. Il s'agit d'accords de partage de codes et le transporteur aérien auprès duquel vous faites votre réservation doit vous en aviser à ce moment et lors de votre enregistrement.

Tous les billets et tous les itinéraires doivent indiquer les vols effectués en partage de codes et, quel que soit le transporteur qui exploite effectivement le vol, le tarif qui s'applique à vous est celui du transporteur qui a émis votre billet.

Vos documents de voyage

Il vous incombe d'obtenir tous les documents de voyage requis : passeport ou pièce d'identité appropriée avec photo délivrée par un gouvernement, visa, permis, assurance médicale, certificats de vaccination ou preuve d'immunisation, etc. Procurez-vous bien avant votre départ tous les documents exigés par les pays où vous souhaitez vous rendre et ceux que vous traverserez en route. Les agences de voyage et les transporteurs aériens peuvent vous renseigner, mais il ne leur incombe pas de s'assurer que vous avez les documents requis.

Le nom apparaissant sur les documents de voyage présentés au comptoir d'enregistrement et à la porte d'embarquement doit correspondre à celui indiqué sur la carte d'embarquement. Même si les transporteurs aériens ont tendance à contrôler régulièrement les documents de voyage au moment de l'enregistrement et à la porte d'embarquement pour vérifier que vous êtes bien le propriétaire du billet, ces contrôles ne vous protègent pas contre les conséquences qu'entraînerait la présentation de documents incomplets à votre arrivée dans un pays étranger. Les transporteurs aériens peuvent refuser de transporter des passagers qui n'ont pas les documents de voyage appropriés ou valides pour entrer dans un pays étranger ou pour revenir au Canada.

Pour obtenir des renseignements sur les exigences d'entrée et de sortie d'un pays en particulier, consultez la page sur les conseils aux voyageurs du pays que vous envisagez de visiter à www.voyage.gc.ca.

Votre passeport est un document précieux – prenez-en grand soin. Ne le laissez pas dans vos bagages enregistrés ni dans votre chambre d'hôtel, sauf dans un coffre-fort.

Faites des photocopies de vos documents de voyage avant votre départ – conservez-en une copie avec vous (mais dans un autre endroit que les documents originaux) et laissez-en une autre à quelqu'un à la maison en cas de problème.

Pièce d'identité pour les vols intérieurs : Pour obtenir une carte d'embarquement d'un transporteur aérien au Canada, les passagers de vols intérieurs qui semblent avoir 18 ans ou plus doivent présenter l'une ou l'autre des pièces d'identité suivantes :

- pièce d'identité valide avec photo délivrée par un gouvernement, indiquant le nom du passager, sa date de naissance et son sexe; ou

- deux pièces d'identité valides sans photo délivrées par un gouvernement, indiquant le nom du passager, sa date de naissance et son sexe.

Pour de plus amples renseignements et exemples sur les pièces d'identité acceptables, veuillez consulter le site Internet à l'adresse www.protectiondespassagers.gc.ca.

Bien qu'il n'y ait pas d'exigences relatives aux pièces d'identité pour les jeunes passagers voyageant au Canada, certains transporteurs recommandent qu'ils présentent une pièce d'identité valide délivrée par un gouvernement aux fins de contrôle d'identité. Renseignez-vous au sujet des exigences de votre transporteur avant votre départ.

Pièce d'identité pour les vols internationaux et transfrontaliers : Une règle générale s'applique lorsque vous voyagez à l'étranger : **ayez TOUJOURS en main un passeport valide.**

Même si certains pays ne l'exigent pas, le passeport constitue la seule et unique preuve de citoyenneté et d'identité reconnue par tous les pays. Votre passeport canadien prouve que vous avez le droit de revenir au Canada. Les citoyens canadiens qui reviennent au Canada et qui, au lieu du passeport canadien, présentent d'autres documents, comme un certificat de citoyenneté canadienne, un acte de naissance, un permis de conduire délivré par une province canadienne ou un passeport délivré par un autre pays, peuvent s'attendre à des délais ou se voir refuser l'accès à bord par des transporteurs aériens.

Pour obtenir des renseignements concernant les demandes de passeport canadien, consultez le site à l'adresse www.ppt.gc.ca.

Étant donné que certains pays ne vous laisseront pas entrer si votre passeport doit expirer peu après, assurez-vous que votre passeport sera valide pendant au moins six mois après la date prévue de votre retour au Canada. Vous pourriez également devoir présenter à votre arrivée un billet valide pour le retour au Canada ou pour la poursuite du voyage et tout autre document de voyage énuméré ci-après à votre arrivée.

Pour obtenir plus de renseignements, consultez le site d'Affaires étrangères et Commerce international Canada à l'adresse www.voyage.gc.ca.

Voyager avec des enfants : Toute personne de moins de 18 ans est considérée comme un enfant. Tous les enfants ont besoin de leur propre pièce d'identité valide avec photo délivrée par un gouvernement – un passeport dans la plupart des pays – pour voyager à l'étranger.

Les agents des douanes et autres fonctionnaires, tant au Canada qu'à l'étranger, exercent une surveillance en ce qui concerne les enfants portés disparus et peuvent vous poser des questions au sujet des enfants qui vous accompagnent. Lorsque que vous voyagez avec des enfants ou qu'un enfant voyage seul, ils doivent détenir, outre leur propre pièce d'identité avec photo délivrée par un gouvernement, une lettre de consentement

signée attestant qu'ils ont la permission de voyager à l'étranger, des pièces d'identité à l'appui, par exemple un acte de naissance ou une carte de citoyenneté, d'autres documents juridiques s'il y a lieu, ainsi que tout autre document exigé par les autorités du pays où ils comptent se rendre et par les autorités canadiennes pour faciliter leur retour au Canada.

Pour obtenir plus de renseignements sur les documents appropriés requis par les autorités canadiennes et étrangères, consultez le site d'Affaires étrangères et Commerce international Canada à l'adresse www.voyage.gc.ca.

Pièce d'identité pour les non-Canadiens : Le Canada délivre deux types de documents de voyage canadiens pour les non-Canadiens vivant au Canada : un titre de voyage pour les personnes au Canada ayant le statut de personne protégée et un certificat d'identité pour les personnes qui sont au Canada depuis moins de trois ans qui sont apatrides ou incapables de se procurer un passeport de leur pays de nationalité.

Passeport Canada offre un guide simple qui vous permettra de suivre toutes les étapes du processus de demande de document de voyage. Il est disponible à l'adresse www.ppt.gc.ca/non-cdn.

Pièce d'identité pour les résidents permanents : Les résidents permanents (immigrants vivant au Canada qui n'ont pas encore la citoyenneté canadienne) qui voyagent à l'extérieur du Canada doivent détenir une carte de résident permanent valide pour revenir au Canada avec un transporteur aérien commercial. Cette carte plastifiée de format portefeuille est la preuve officielle de leur statut de résident permanent au Canada. Les résidents permanents qui voyagent à l'extérieur du Canada doivent s'assurer que leur carte n'expirera pas avant leur retour au Canada.

Pour de plus amples renseignements sur la pièce d'identité des résidents permanents, consultez le site de Citoyenneté et Immigration Canada à l'adresse www.cic.gc.ca.

Information préalable sur les voyageurs : De nombreux pays exigent maintenant que les transporteurs aériens fournissent des renseignements supplémentaires sur leurs passagers, comme le nom, la date de naissance, la citoyenneté ou la nationalité et le passeport des voyageurs et d'autres données sur les documents de voyage, avant leur arrivée dans le pays. Consultez votre transporteur aérien pour savoir quels sont les documents que vous devrez présenter et à quel moment pour éviter tout retard à l'enregistrement.

Pour de plus amples renseignements sur le programme sur l'information préalable sur les voyageurs au Canada, consultez le site de l'Agence des services frontaliers du Canada à l'adresse www.asfc.gc.ca.

Autres documents de voyages exigés

Selon la nationalité inscrite sur votre passeport et votre statut au Canada, il est possible qu'en entrant dans certains pays ou en y transitant vous deviez présenter des visas, des permis d'entrée et de sortie ou des certificats médicaux. Il peut s'avérer difficile ou même impossible d'obtenir de tels documents à destination. Pour éviter les retards ou de vous voir refuser l'accès à un pays étranger, consultez un agent de voyage ou la mission diplomatique ou le bureau consulaire des pays en question bien avant votre départ pour prévoir les documents de voyage dont vous aurez besoin et suffisamment de temps pour le traitement des demandes.

Pour obtenir les coordonnées des représentants diplomatiques et consulaires accrédités auprès du gouvernement du Canada, consultez la page sur les conseils aux voyageurs du pays que vous envisagez de visiter à l'adresse www.voyage.gc.ca.

Vaccins

Il est également important de déterminer quels vaccins, au besoin, seront nécessaires bien avant la date de votre départ puisque vous pourriez vous voir refuser l'accès d'un pays étranger si vous ne détenez pas le certificat de vaccination approprié ou ne pouvez prouver votre immunisation.

Assurez-vous de vérifier les exigences de nouveau peu de temps avant de partir, étant donné que les règlements sanitaires peuvent changer sans préavis et que certains vaccins prennent du temps avant d'être efficaces ou requièrent plusieurs injections.

Pour de plus amples renseignements sur la santé des voyageurs, consultez votre médecin, une clinique santé-voyage, un service de santé municipal/provincial/territorial ou le site de l'Agence de la santé publique du Canada à l'adresse www.aspc.gc.ca.

Pour connaître les exigences d'entrée d'un pays étranger en particulier et obtenir un répertoire des ambassades canadiennes et des missions consulaires de la plupart des pays du monde, consultez le site d'Affaires étrangères et Commerce international à l'adresse www.voyage.gc.ca.

Assurance

Assurance voyage : Que vous projetiez de voyager au Canada ou à l'étranger, il est recommandé de souscrire une police d'assurance voyage au cas où vous devriez annuler

votre voyage pour cause de maladie, de manquement de votre transporteur aérien ou de votre voyageur, ou de tout autre problème pouvant survenir avant votre départ ou pendant votre voyage.

Assurance médicale : Votre régime d'assurance-maladie provincial a une couverture limitée à l'extérieur du Canada. Certains pays exigent maintenant une preuve de votre couverture d'assurance complémentaire pour vous permettre d'entrer sur leur territoire et vous demanderont une prime quotidienne pour la durée de votre séjour si vous n'en avez pas.

Songez à souscrire une police d'assurance-maladie complémentaire afin de couvrir le coût des services non inclus dans les ententes réciproques entre les provinces lorsque vous voyagez dans d'autres provinces canadiennes ou si vous tombez malade ou si vous êtes blessé à l'étranger lorsque vous voyagez à l'extérieur du Canada. Assurez-vous que votre régime d'assurance existant d'une compagnie d'assurance, du travail, de l'école ou de la banque vous offre une couverture suffisante. Avant de souscrire une police d'assurance complémentaire, renseignez-vous à savoir si elle couvre tout problème d'ordre médical qui vous touche.

Pour de plus amples renseignements sur les exigences d'entrée des pays, consultez le site d'Affaires étrangères et Commerce international Canada à l'adresse

www.voyage.gc.ca.

Assurance bagages : Chaque transporteur aérien énonce dans ses tarifs les limites de sa responsabilité à l'égard de la livraison tardive, du dommage ou de la perte des bagages. Étant donné que la couverture et les montants varient grandement d'un transporteur à un autre, adressez-vous à votre transporteur pour connaître les limites de sa responsabilité. Pour les vols internationaux en provenance ou à destination du Canada, la responsabilité du transporteur aérien sera, dans la plupart des cas, assujettie aux conventions internationales qui prescrivent un montant de compensation maximal par passager. L'indemnisation en cas de manutention inadéquate des bagages sur des vols intérieurs ou internationaux exige habituellement la présentation d'une preuve de la perte.

Si vous estimez que la limite de responsabilité de votre transporteur aérien n'est pas assez élevée pour la valeur de vos bagages, vous pourriez songer à souscrire une assurance bagages supplémentaire auprès d'une compagnie d'assurance. Vous pourriez également, au moment de l'enregistrement, déclarer une valeur supérieure pour vos bagages et payer un supplément au transporteur en cas de perte, de livraison tardive ou de dommage. N'oubliez pas que ce ne sont pas tous les transporteurs aériens qui permettent de faire une déclaration de valeur supérieure, alors renseignez-vous auprès de votre transporteur aérien avant de réserver votre vol.

Vos bagages

Lorsque vous préparez vos bagages, apposez une étiquette indiquant votre nom, adresse et numéro de téléphone sur la surface extérieure de tous vos bagages enregistrés. Placez à l'intérieur de vos bagages une étiquette comprenant les mêmes renseignements ainsi que les coordonnées de votre lieu de résidence à destination au cas où celle à l'extérieur serait endommagée ou enlevée et prenez en note la marque et le modèle de vos bagages. Retirez les vieux autocollants codes-barres et étiquettes de bagage apposés par les transporteurs aériens pour réduire les risques de manutention inadéquate.

Ne laissez jamais vos bagages sans surveillance dans un aéroport et n'acceptez jamais de transporter quoi que ce soit à bord d'un aéronef au nom de quelqu'un d'autre.

Il n'y a pas de règle normalisée concernant la quantité (nombre, taille et poids) de bagages personnels que chaque passager peut apporter à bord d'un aéronef ou enregistrer gratuitement. Ces quantités sont fixées par chaque transporteur aérien dans son tarif. Si le nombre de vos bagages de cabine ou enregistrés excède les quantités précisées par votre transporteur aérien, vous pourriez être tenu de payer des frais pour bagages excédentaires. N'oubliez pas que sur les vols exploités en partage de codes, ce sont les limites du transporteur aérien qui a émis votre billet qui s'appliquent et non celles du transporteur qui effectue le vol.

VOUS DEVRIEZ TOUJOURS APPORTER AVEC VOUS À BORD DE L'AÉRONEF LES ARTICLES SUIVANTS :

- Votre passeport, portefeuille, pièces d'identité et billet de retour;
- Les objets indispensables, périssables ou de valeur;
- Les médicaments et appareils médicaux (insuline, prothèses, lunettes et ensemble de verres de contact). Les médicaments sous ordonnance devraient être laissés dans leur contenant original sur lequel sont indiqués clairement le nom du médecin et d'autres renseignements;
- Les articles essentiels pour la nuit au cas où vos bagages seraient retardés ou perdus;
- Votre ordinateur portable et vos appareils photographiques et électroniques.



Tout article que vous envisagez d'apporter dans l'aéronef, que vous l'apportiez dans la cabine ou que vous l'enregistriez, peut être assujéti à certaines conditions de transport. Les transporteurs aériens peuvent restreindre l'inclusion :

- dans les bagages enregistrés d'articles qu'ils jugent mal emballés ou inadaptés pour le transport – articles coûteux, fragiles ou périssables – et ne les accepter que s'ils sont transportés dans un bagage de cabine.
- dans les bagages de cabine d'articles qu'ils jugent inadéquats pour le transport en cabine, mais acceptables dans des bagages enregistrés.

Vérifiez auprès de votre transporteur aérien les articles interdits dans les bagages enregistrés et ceux appropriés pour le transport dans la cabine de l'aéronef.

Des restrictions au chapitre de la sécurité interdisent aussi aux passagers d'apporter certains articles à bord d'un aéronef, que ce soit dans la cabine à passagers ou dans la soute à bagages.

Pour obtenir des renseignements à jour sur les mesures de sécurité dans les aéroports canadiens et une liste complète d'articles permis et non permis, consultez le site de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien à l'adresse www.acsta.gc.ca.

Bagages enregistrés : Conservez toujours le reçu de bagages que l'on vous a remis lors de l'enregistrement de vos bagages puisque, sans reçu, vous aurez sans doute de la difficulté à justifier une demande de remboursement pour la manutention inadéquate de vos bagages.

Et n'oubliez pas, la responsabilité du transporteur aérien est limitée en ce qui a trait aux bagages perdus, retardés ou endommagés par les conditions de transport énoncées dans son tarif. Si, à votre avis, la limite de responsabilité n'est pas assez élevée pour la valeur de vos bagages, vous pourriez songer à souscrire une assurance supplémentaire auprès d'une compagnie d'assurance ou encore, si le transporteur le permet au moment de l'enregistrement, vous pourriez déclarer une valeur supérieure à la limite de responsabilité applicable et payer un supplément au transporteur.

Bagages spéciaux : Qu'il s'agisse d'équipement sportif ou d'instruments de musique, les articles spéciaux doivent être rangés dans des étuis protecteurs robustes. Communiquez avec votre transporteur aérien bien avant la date de votre départ pour savoir s'il accepte de tels articles, pour déterminer ceux qui requièrent une manipulation particulière et pour prendre des dispositions appropriées. Les passagers qui voyagent avec des aides à la mobilité devraient se renseigner auprès de leur transporteur aérien bien avant la date du départ des dispositions à prendre pour le rangement et la récupération de ces articles.

Articles achetés hors taxes : Certains pays permettent l'utilisation de sacs de sûreté à indicateur d'effraction – sacs en plastique transparent scellés conçus spécialement pour contenir des liquides, des aérosols et des gels (contenant plus de 100 ml ou 3.4 oz) achetés par les passagers dans des boutiques hors taxes. Si vous avez une correspondance d'un aéroport qui n'accepte pas ces sacs ou si les articles achetés hors taxes ne sont pas transportés dans de tels sacs, vous devrez soit les remettre au point de contrôle ou les mettre dans vos bagages enregistrés. Si, par conséquent, le poids de vos bagages enregistrés excède le poids maximal permis par le transporteur aérien, vous pourriez être tenu de payer des frais pour bagages excédentaires.

Confirmation de votre vol

Certains transporteurs aériens exigent que vous confirmiez votre vol de retour. Lorsque cette confirmation est exigée, vous devez confirmer au transporteur aérien votre retour au moins 72 heures avant le vol, auquel cas vous devrez y satisfaire, à défaut de quoi vos réservations pourront être annulées. Demandez à votre transporteur aérien ou agent de voyage si une telle exigence s'applique.

Il est toujours préférable de confirmer votre vol de retour et de fournir à votre transporteur aérien vos coordonnées actuelles (adresse courriel et numéros de téléphone) afin qu'il puisse vous aviser de tout retard, changement

à l'horaire ou toute annulation de votre vol. Quelles que soient les exigences de votre transporteur aérien, vérifiez l'état de votre vol au moins 24 heures à l'avance, puis juste avant de vous rendre à l'aéroport, et respectez les délais prescrits par votre transporteur aérien pour l'enregistrement.

Restez en contact

Lorsque vous êtes en déplacement, assurez-vous de prendre vos messages aux numéros que vous avez laissés à votre transporteur aérien lors de votre réservation pour vérifier s'il y a des retards, des annulations ou des changements à l'horaire.

Où que vous alliez, veillez à ce que vos proches restés au pays sachent où vous serez en leur laissant une copie de votre itinéraire de voyage.

Les résidents canadiens qui voyagent à l'étranger devraient s'inscrire auprès du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international afin qu'ils puissent être informés et obtenir de l'aide advenant une situation d'urgence dans un pays étranger, comme une catastrophe naturelle ou des troubles civils, ou une urgence familiale au Canada.

Consultez le site à l'adresse www.voyage.gc.ca pour vous inscrire en ligne ainsi que pour obtenir des renseignements afin de voyager en toute sécurité à l'étranger et une liste à jour des coordonnées des bureaux du gouvernement canadien à l'étranger.

Demandes de service spécial

Les transporteurs aériens offrent des services à une vaste gamme de clients et tenteront de répondre à vos demandes spéciales, qu'il s'agisse de besoins alimentaires spéciaux, de besoins liés à une déficience ou au transport de bagages inhabituels. Il est à noter que les transporteurs aériens exigent habituellement d'être informés entre 48 et 72 heures avant le départ pour répondre aux demandes spéciales.



Voyageurs ayant une déficience : *Soyez maître de votre voyage : Un guide à l'intention des personnes ayant une déficience* renferme des renseignements utiles pour les personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. Il s'agit d'un guide gratuit disponible sur notre site Web à l'adresse www.otc.gc.ca ou dans divers formats sur demande.

Passagers d'âge mineur non accompagnés : Certains transporteurs aériens acceptent des passagers d'âge mineur non accompagnés, c'est-à-dire, règle générale, des enfants âgés de 5 à 11 ans qui voyagent sans leurs parents ou un tuteur et assurent l'escorte et la supervision des enfants depuis le comptoir d'enregistrement jusqu'à l'arrivée à l'aéroport de destination (habituellement moyennant des frais supplémentaires). Assurez-vous de connaître les conditions que prévoit votre transporteur aérien relativement aux passagers d'âge mineur non accompagnés avant de réserver leurs vols.

Voyager avec un animal de compagnie : Les transporteurs aériens ont des politiques différentes concernant le transport des animaux de compagnie. Bien que certains puissent accepter les animaux de compagnie en cabine avec leurs propriétaires ou dans le compartiment à bagages enregistrés, d'autres peuvent refuser de le faire. Avant de réserver une place sur un vol pour votre animal de compagnie, renseignez-vous sur la politique de votre transporteur aérien à cet égard.

Renseignez-vous également auprès de l'ambassade ou du consulat du pays où vous devez vous rendre au sujet des restrictions particulières, des documents et des vaccins exigés par le pays de destination.

Pour obtenir les coordonnées des représentants diplomatiques et consulaires accrédités auprès du gouvernement du Canada, consultez la page sur les conseils aux voyageurs du pays que vous envisagez de visiter sur le site à l'adresse www.voyage.gc.ca.

Voyager pour des raisons d'ordre humanitaire : Certains transporteurs aériens ont des politiques qui prévoient le remboursement partiel ou la réduction de certains prix si vous devez voyager pour des raisons d'ordre humanitaire (p. ex. décès ou décès imminent d'un membre de la famille immédiate). Les conditions varient beaucoup selon le transporteur aérien. Pour vous assurer que la politique de votre transporteur aérien répond à vos besoins particuliers, informez-vous au préalable auprès de votre agent de voyage ou transporteur aérien.

À l'aéroport



Enregistrement

Les transporteurs aériens offrent aux passagers de plus en plus de moyens commodes pour s'enregistrer – notamment par Internet ou à partir d'un appareil mobile – et obtenir leur carte d'embarquement.

Quel que soit le moyen utilisé, assurez-vous d'avoir suffisamment de temps pour vous enregistrer, vous soumettre au processus de vérification des documents de voyage, enregistrer vos bagages, passer les points de contrôle et vous présenter à la porte d'embarquement avant les délais prescrits par votre transporteur aérien.

Les délais d'enregistrement et d'arrivée à la porte d'embarquement varient d'un transporteur aérien à un autre et sont différents pour les vols intérieurs et les vols internationaux. Si vous ne les respectez pas, le transporteur aérien peut réassigner votre place réservée ou annuler votre réservation. En pareil cas, le transporteur aérien n'est pas tenu de vous réserver une place sur un autre vol ni de vous rembourser les parties inutilisées de votre billet. Pour les vols effectués en partage de codes, ce sont les limites du transporteur aérien qui a émis votre billet qui s'appliquent et non celles du transporteur qui effectue le vol. Communiquez avec votre transporteur aérien pour connaître ses délais d'enregistrement et d'arrivée à la porte d'embarquement.

Pendant les périodes de pointe, rendez-vous à l'aéroport bien avant l'heure prévue du départ pour éviter tout problème d'encombrement sur la route et au poste de contrôle de sécurité.

Retards, annulations et changements à l'horaire des vols

Les heures indiquées dans les horaires ou ailleurs sont approximatives et leur respect n'est pas garanti. Les horaires sont indiqués sous réserve de modification et les transporteurs aériens n'assument aucune responsabilité en ce qui a trait aux correspondances. Les vols peuvent également être retardés ou annulés pour diverses raisons.

Bien que les transporteurs aériens ne soient pas responsables des dépenses occasionnées par des retards ou des annulations en dehors de leur contrôle, ils prennent souvent des dispositions pour vous transporter jusqu'au point d'arrêt suivant indiqué sur votre billet. S'ils ne peuvent le faire, vous pourriez être admissible à un remboursement de la partie inutilisée de votre billet. Cependant, si vous décidez de prendre vos propres dispositions, le transporteur ne sera pas tenu de vous indemniser pour toutes les dépenses supplémentaires. Les transporteurs n'assument aucune responsabilité quant aux dommages tels le stress, les inconvénients, la perte de revenu ou la perte de jouissance découlant d'une irrégularité des horaires.

En cas de retards prolongés, certains transporteurs accordent, sur demande, des bons d'échange pour des repas et l'hébergement. Certains grands transporteurs aériens canadiens ont d'autres engagements de norme de service qui décrivent la manière dont les passagers devraient être traités advenant le retard, la surréservation ou l'annulation d'un vol, ainsi que d'autres droits des passagers qui font l'objet des conditions de transport de leurs tarifs et dont l'application est assurée par l'Office; par exemple, lorsqu'un retard prolongé exige une nuitée ou que le vol est en attente au sol. Consultez le tarif de votre transporteur aérien pour connaître ses politiques en matière de retards, d'annulations et de changements à l'horaire des vols.

Correspondances ratées

Lorsque les vols de votre itinéraire sont en retard ou reportés, vos droits sont différents si votre billet est émis pour plusieurs vols ou si vous avez plusieurs billets pour vous rendre à destination.

Si tous les vols sont indiqués sur un seul billet, le transporteur aérien devrait vous réserver une place sur le prochain vol disponible. Si c'est impossible, le transporteur aérien devra habituellement vous offrir de vous rembourser la partie inutilisée de votre billet.

S'il vous faut plusieurs billets pour vous rendre à destination, assurez-vous au moment de l'enregistrement d'avoir suffisamment de temps entre chaque vol pour

débarquer, récupérer vos bagages, passer les contrôles de sécurité et changer de terminal au besoin pour prendre le prochain vol. Ainsi vous éviterez de rater un vol de correspondance advenant le retard d'un vol précédent. Un transporteur aérien est responsable uniquement de vous conduire à la destination inscrite sur le billet qu'il a émis.

Vérifiez l'état de votre vol 24 heures avant le départ prévu et de nouveau avant de vous rendre à l'aéroport. Votre transporteur aérien peut vous offrir des choix advenant le retard ou l'annulation de votre vol.



En cas d'arrêt des activités d'un transporteur

Si vous avez acheté un billet que vous n'avez pas encore utilisé ou que vous êtes en déplacement et que votre transporteur aérien cesse ses activités, vous devez dès que possible communiquer avec votre agent de voyage ou tout autre fournisseur de transport pour prendre des dispositions de rechange.

Si vous avez souscrit une assurance voyage, vous devriez communiquer avec la compagnie d'assurance pour vérifier si vous êtes couvert.

Si vous avez un billet inutilisé, vous pourriez avoir droit à un remboursement auprès de votre agence de voyage, de votre compagnie émettrice de carte de crédit ou de certaines autorités gouvernementales provinciales responsables du voyage.

Dans de telles circonstances, l'Office des transports du Canada peut être en mesure de vous aider à déterminer la personne avec qui vous devez communiquer. Il affichera tous les renseignements liés à la situation à l'adresse www.otc.gc.ca.

Surréservation et refus d'embarquement

Les transporteurs aériens font souvent de la surréservation, c'est-à-dire qu'ils confirment plus de places qu'il y en a de disponibles, afin de compenser l'absence de passagers qui ont réservé leur place, mais qui changent d'idée à la dernière minute sans annuler leur réservation.

En pareil cas, un transporteur aérien doit d'abord demander des volontaires pour prendre un autre vol pour éviter que d'autres passagers se voient refuser involontairement l'embarquement. Si un nombre insuffisant de passagers acceptent volontairement de prendre un autre vol, certains passagers seront déplacés selon les priorités d'embarquement énoncées dans le tarif qui tient compte des besoins des personnes ayant une déficience et des passagers d'âge mineur non accompagnés.

En temps normal, le personnel du transporteur aérien aidera les passagers qui sont déplacés de manière volontaire ou involontaire à trouver une place à bord d'un autre vol sans frais supplémentaires. L'indemnisation des passagers qui se voient refuser l'embarquement dépend du tarif de chaque transporteur aérien.

Comme les passagers en retard sont habituellement les plus susceptibles de se voir refuser l'embarquement, vous pouvez prendre certaines précautions pour réduire les risques qu'une telle situation vous arrive :

- réservez vos places au moment de votre réservation, sous réserve de frais additionnels;
- enregistrez-vous en ligne jusqu'à 24 heures précédant votre départ, si cette option est disponible;
- arrivez à l'aéroport bien avant votre départ pour vous enregistrer dans le délai du transporteur aérien, passer les contrôles de sécurité et vous rendre à la porte d'embarquement dans les délais prescrits par le transporteur aérien.

Si vous vous voyez refuser l'embarquement, vous manquerez peut-être de temps pour récupérer vos bagages qui poursuivront leur route à bord de l'aéronef pour lequel l'embarquement vous a été refusé. Vous devriez reprendre possession de vos bagages à votre arrivée à destination. Si vous arrivez après vos bagages, le bagagiste du transporteur aérien peut les avoir mis de côté à votre intention. Si vous ne trouvez pas vos bagages, informez-en immédiatement votre transporteur aérien avant de quitter l'aéroport et procurez-vous les données de suivi.

Bagages perdus, endommagés ou retardés

Si vous avez engagé des dépenses en raison du retard de vos bagages ou si vous croyez que le transporteur aérien est responsable des dommages causés à vos bagages ou à leur contenu ou de leur perte, vous pouvez faire une demande d'indemnisation par écrit auprès du transporteur aérien. Votre demande devrait contenir une liste des articles manquants ou endommagés ainsi que leur valeur individuelle ou les dépenses engagées pour remplacer ou réparer tout article manipulé inadéquatement.

Sachez qu'étant donné que les transporteurs aériens exigent une preuve de la perte, il est important d'inclure l'original de vos talons de retrait de bagages, de vos reçus d'achat et de tout document pertinent à l'appui de votre réclamation écrite. La responsabilité des transporteurs aériens en ce qui a trait aux bagages perdus, endommagés ou retardés est limitée par les conditions de transport énoncées dans leur tarif.

Les transporteurs aériens établissent également des délais spécifiques pour rapporter la manutention inadéquate des bagages et demander une compensation – ils figurent dans leur tarif.

Si vous constatez que vos bagages sont manquants ou endommagés, assurez-vous d'en informer immédiatement votre transporteur aérien et d'obtenir les données de suivi, idéalement avant de quitter l'aéroport afin de respecter le délai prescrit pour rapporter la manipulation inadéquate des bagages.



Contrôle de sécurité à l'aéroport

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) assume l'entière responsabilité opérationnelle du contrôle de préembarquement des passagers aériens et de leurs biens dans les aéroports canadiens.

Au poste de contrôle de sécurité, vous serez soumis à une fouille manuelle ou à l'aide d'un détecteur de métal et vos bagages seront passés à travers une machine à rayons X. Des passagers peuvent également être choisis au hasard pour un contrôle de sécurité additionnel, en passant dans le scanneur corporel ou en se soumettant à une fouille manuelle. Si vous refusez, le transporteur ne vous acceptera pas à bord de l'aéronef et, dans certains pays comme les États-Unis, vous pourriez être passible d'arrestation. Si vous refusez ou que vous vous voyez refuser de subir le contrôle de sécurité, votre transporteur aérien n'est pas tenu de vous rembourser votre billet ni toute partie non utilisée.

Les agents de contrôle de l'ACSTA sont formés pour aider les personnes ayant une déficience pendant le processus de contrôle. Informez-les de vos besoins liés à votre déficience et n'hésitez pas à leur demander de l'assistance pour les aides à la mobilité lorsque vous passerez le poste de contrôle de sécurité.

Attention :

- Vous pourrez passer le poste de sécurité uniquement si vous avez une carte d'embarquement valide;

- Il y a souvent de longues files d'attente au contrôle de sécurité et les transporteurs aériens ne retarderont pas les départs pour accommoder des passagers qui arrivent en retard à la porte d'embarquement;
- Vous devez avoir en main vos pièces d'identité valides et autres documents de voyage ainsi que ceux des enfants qui voyagent avec vous lorsque vous vous présentez au comptoir d'enregistrement, puis à la porte d'embarquement.

NEXUS et CANPASS Air

Les citoyens du Canada et des États-Unis qui souhaitent éviter les files d'attente et gagner du temps peuvent utiliser une carte NEXUS à la place du passeport pour entrer au Canada et aux États-Unis aux postes de déclaration dans les aéroports et à tous les points d'entrée aériens, terrestres et maritimes désignés.

Une carte CANPASS Air permet aux citoyens du Canada et des États-Unis d'utiliser des postes désignés qui utilisent une caméra numérique de reconnaissance de l'iris pour franchir la frontière plus rapidement lorsqu'ils arrivent au Canada en provenance de n'importe quel pays du monde.

Pour de plus amples renseignements, consultez le site de l'Agence des services frontaliers du Canada à l'adresse www.asfc.gc.ca.

En Route



Sécurité à bord

Les règlements de sécurité aérienne obligent les passagers à suivre toutes les directives données en matière de sécurité par tout membre d'équipage du vol. Des exposés sur les mesures de sécurité seront donnés avant et après le décollage ou pendant que le voyant indiquant d'attacher les ceintures de sécurité est allumé. Une carte de mesures de sécurité sera rangée dans la pochette arrière du siège situé en face du vôtre et une version en braille devrait également être disponible sur demande. Un membre du personnel de bord doit faire un exposé individuel sur les mesures de sécurité avant le décollage aux passagers ayant des déficiences physiques, sensorielles ou cognitives.

Attention :

- Les passagers qui occupent un siège à côté d'une issue de secours doivent être en mesure d'aider le personnel de cabine en cas d'évacuation;
- Il est fortement recommandé de demander à votre transporteur aérien bien avant la date prévue de votre départ un harnais de sécurité approuvé si vous voyagez avec de jeunes enfants de moins de deux ans.



Passagers turbulents

Nous avons tous le droit de voyager dans un environnement sûr et sécuritaire. Les comportements qui nuisent au vol ou qui compromettent la sécurité des passagers et des membres d'équipage ne sont pas tolérés.

Certains écarts de conduite et comportements sont considérés comme illégaux au Canada. Si l'un de ces gestes déplacés est observé avant un vol, le transporteur aérien peut refuser le transport au passager turbulent. S'ils se produisent pendant le vol, le pilote pourrait effectuer un atterrissage imprévu et la personne indisciplinée peut être arrêtée, inculpée et poursuivie en justice.

Pour de plus amples renseignements, consultez la section sur le transport aérien du site Web de Transports Canada à www.tc.gc.ca.

Si vous vous voyez refuser l'accès au transport ou expulser d'un vol à la suite d'un écart de conduite ou d'un comportement inapproprié, vous pourriez avoir droit à un remboursement de la partie inutilisée de votre billet. Renseignez-vous auprès de votre transporteur aérien.

Déclarations de douane

Chaque pays a ses propres règles au sujet de ce qu'il est permis d'apporter sur son territoire et ses propres procédures douanières et mesures de sécurité à l'égard des étrangers qui débarquent.

Certains pays ont un système de « loterie » pour choisir les passagers qui devront se soumettre à une inspection aléatoire des bagages. Plusieurs – notamment le Canada – exigent que vous remplissiez une carte de déclaration douanière pendant votre vol. Pour obtenir plus de renseignements, consultez les services de douanes et d'immigration du pays de destination.

Un guide pour les résidents canadiens qui reviennent au pays est disponible sur le site Web de l'Agence des services frontaliers du Canada à www.asfc.gc.ca.

Perte de biens en transit

Le transporteur aérien n'est habituellement pas responsable des articles perdus à l'aéroport, à bord des véhicules de transport terrestre, dans les salles de repos des aéroports ou à bord de l'aéronef après l'atterrissage. Toutefois, les transporteurs aériens et les aéroports tiennent des comptoirs d'objets trouvés. Vous devriez vérifier auprès d'eux dans ce cas.

Retour au Canada

La plupart des pays imposent des restrictions quant aux articles que vous pouvez rapporter, y compris les devises. Certains pays exigent que vous payiez une taxe de départ à l'aéroport avant de prendre votre vol. En général, ils n'acceptent que le montant exact en devises locales. Il vaut mieux connaître ces restrictions avant de partir.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site d’Affaires étrangères et Commerce international Canada à www.voyage.gc.ca.

Tous les aliments, les végétaux, les animaux et les produits connexes doivent être déclarés, car ils peuvent être porteurs des maladies ou abriter des insectes envahissants. Les exigences en matière d’importation peuvent changer d’une journée à l’autre.

Pour connaître les exigences en matière d’importation les plus à jour pour ces produits, consultez le site de l’Agence canadienne d’inspection des aliments à www.inspection.gc.ca.

Les résidents du Canada qui rentrent au pays et les visiteurs devront présenter leur passeport ou d’autres documents de voyage aux autorités pour prouver qu’ils respectent les exigences d’admission ou de retour au Canada. Certains biens apportés au Canada sont assujettis aux droits et taxes.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site de l’Agence des services frontaliers du Canada à www.asfc.gc.ca.

Besoin d'aide?



Vous avez un problème?

Les vols de la majorité des voyageurs aériens seront sans problème.

Si des problèmes surviennent, vous devriez d'abord les soumettre par écrit à votre transporteur aérien, puisque la majorité des plaintes peuvent être réglées à ce stade initial. Tenez-en vous aux faits dans votre lettre et dites quelle serait la solution envisageable. Incluez des copies de vos billets et d'autres pièces justificatives. Conservez une copie de la lettre pour vos dossiers et, si vous l'envoyez par la poste, faites-le par courrier recommandé pour conserver une preuve de livraison.

Pour obtenir plus de renseignements et pour obtenir les coordonnées des principaux transporteurs canadiens, américains et étrangers, consultez le site de l'Office des transports du Canada à www.otc.gc.ca.

Si après trente jours vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante du transporteur concernant votre plainte, vous pouvez déposer celle-ci auprès de l'Office des transports du Canada.

Vous pouvez télécharger des formulaires du site de l'Office à www.otc.gc.ca ou les demander par téléphone au numéro 1-888-222-2592.

Dans le cas des forfaits, la compétence de l'Office se limite à la portion « transport aérien » du forfait. Les plaintes à l'égard de la portion « services terrestres » offerts par un voyageur devraient être adressées au bureau de votre province ou territoire traitant des questions touchant les problèmes des consommateurs, y compris les voyages.

Vous trouverez une liste complète des autorités provinciales et territoriales sur le site de l'Office des transports du Canada à www.otc.gc.ca.

L'Office n'a pas compétence sur les questions de la qualité ou du niveau des services à la clientèle d'un transporteur aérien. De telles questions portant notamment, mais non exclusivement, sur la qualité des repas et des rafraîchissements, l'empressement, l'attitude du personnel du transporteur aérien ou le manque de communication entre le transporteur aérien et ses passagers, relèvent strictement de la compétence de la direction du transporteur aérien et devraient être portées à son attention.

Votre plainte devrait être déposée le plus rapidement possible après l'incident. Si les dispositions d'une convention internationale s'appliquent à votre plainte – la compensation en cas de manipulation inadéquate des bagages sur des vols internationaux en partance ou à destination du Canada, par exemple – les plaintes doivent être déposées dans les deux années suivant la date de l'incident.

PLAINTES

L'Office peut traiter les plaintes portant sur des sujets tels que :

- Bagages
- Perturbations des vols
- Billets
- Réservations
- Refus d'embarquement
- Refus de transport
- Tarifs de transport des passagers et frais
- Marchandises
- Programmes pour grands voyageurs administrés par les transporteurs aériens (sauf Aéroplan et Air Miles)

Pour en savoir plus sur ce que l'Office peut ou ne peut pas traiter, visitez le site Web à www.otc.gc.ca.

Processus de traitement des plaintes de l'Office

Vos droits et obligations à titre de passager aérien ainsi que les droits de votre transporteur aérien et ses responsabilités envers vous sont cités dans les tarifs du transporteur aérien – le contrat de transport entre vous et le transporteur. Les transporteurs doivent inclure dans leurs tarifs les prix, les taux et les conditions de transport. En vertu de la loi, tous les transporteurs aériens canadiens et étrangers qui exploitent un service aérien offert au public à l'intérieur, en partance ou à destination du Canada sont tenus d'avoir des tarifs et d'en respecter les conditions en tout temps. Une des responsabilités de l'Office est de s'en assurer.

Pour le dépôt de plaintes concernant le non-respect par un transporteur des conditions de transport énoncées dans ses tarifs, vous pouvez demander à l'Office des transports du Canada d'intervenir par l'entremise de son processus informel de résolution des plaintes. Après avoir reçu une demande écrite, le personnel de l'Office examinera votre plainte, les documents présentés à l'appui de votre plainte, et le tarif du transporteur.

Si cette analyse démontre que le transporteur aérien pourrait ne pas avoir respecté ses conditions de transport, le personnel de l'Office entreprendra des discussions informelles avec les deux parties dans le but d'obtenir un règlement volontaire de la plainte correspondant aux

conditions de transport applicables du transporteur. Le règlement ne peut inclure le versement d'une indemnité pour le préjudice moral ou physique subi, la perte de revenu ou la perte de jouissance. Il convient de noter toutefois que ce processus ne permet pas d'imposer un règlement à l'une ou l'autre partie au différend.

Si vous êtes toujours insatisfait des résultats de votre plainte à la fin du processus informel et si vous croyez que le transporteur aérien n'a pas respecté ses conditions de transport, vous pouvez demander à l'Office des transports du Canada d'examiner votre plainte sous son processus décisionnel formel, par lequel vos arguments et ceux de votre transporteur aérien devront être présentés par écrit. La décision rendue par l'Office sera exécutoire pour les deux parties.

Si l'Office juge en votre faveur, il peut ordonner au transporteur d'appliquer les conditions énoncées dans son tarif, de vous offrir une indemnisation pour les dépenses que vous avez engagées par suite du manque du transporteur à respecter ses tarifs ou de prendre toute autre mesure corrective nécessaire. L'Office ne peut toutefois pas examiner ou allouer des dommages et intérêts pour les aspects tels que le préjudice moral ou physique subi, la perte de revenu ou la perte de jouissance. Si vous estimez avoir droit à un tel dédommagement, vous pourriez consulter un conseiller juridique.

Si vous croyez que les tarifs d'un transporteur aérien comprennent des conditions qui sont vagues, injustifiées, déraisonnables ou indûment discriminatoires, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Office par l'entremise de notre processus décisionnel officiel. Bien que l'Office n'ait pas le pouvoir d'ordonner l'indemnisation dans de tels cas, il peut ordonner au transporteur aérien de modifier ses tarifs.

Pour de plus amples renseignements sur le processus de résolution des plaintes relatives au transport aérien, consultez le site de l'Office à www.otc.gc.ca.

Plaintes déposées par des voyageurs ayant une déficience

Les prix, les taux, les frais et les conditions de transport qui figurent dans le tarif d'un transporteur aérien ne doivent pas créer d'obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office peut enquêter au sujet de plaintes déposées par des voyageurs ayant une déficience, ou en leur nom, afin de déterminer s'ils ont rencontré des obstacles abusifs dans le réseau de transport. L'Office peut exiger que des mesures correctives soient prises s'il détermine qu'un obstacle abusif existe.

Si vous ne pouvez régler une plainte avec votre transporteur aérien, consultez le site de l'Office à www.otc.gc.ca pour obtenir des renseignements au sujet de son processus de dépôt et de règlement des plaintes liées aux déficiences.

Où trouver d'autres renseignements

Passeport Canada

- Obtention et renouvellement de passeports
- Pièce d'identité pour les non-Canadiens

www.ppt.gc.ca

Agence de la santé publique du Canada

- Conseils de santé aux voyageurs

www.aspc.gc.ca

Affaires étrangères et Commerce international Canada

- Voyage à l'étranger
- Inscription des Canadiens à l'étranger
- Conseils aux voyageurs et avertissements
- Voyager avec des enfants et des animaux de compagnie

www.voyage.gc.ca

Programme de protection des passagers

- Pièces d'identité valides délivrées par le gouvernement

www.protectiondespassagers.gc.ca

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien

- Contrôle de sécurité des aéroports
 - Liste des articles permis et non permis
- www.acsta.gc.ca

Agence des services frontaliers du Canada

- Carte de déclaration douanière
 - Programme sur l'information préalable sur les voyageurs
 - Programmes Nexus et CANPASS Air
- www.asfc.gc.ca

Agence canadienne d'inspection des aliments

- Importation/exportation d'aliments et de végétaux
- www.inspection.gc.ca

Citoyenneté et Immigration Canada

- Carte de résident permanent
- www.cic.gc.ca

Transports Canada

- Information sur la sécurité des voyages aériens
- www.tc.gc.ca

