



# AVIS EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT en vertu du *Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) du Canada*

Le présent avis s'applique aux vols exploités par Air Canada, Air Canada Rouge et Air Canada Express.

Il n'est jamais notre intention de vous importuner. Cependant, en raison d'exigences opérationnelles ou de contrôle d'inventaire, il arrive que nous ne puissions accueillir à bord tous les clients ayant une réservation confirmée.

## 1. VOLONTAIRES

Dans une situation de refus d'embarquement, Air Canada tentera d'abord d'identifier des volontaires qui accepteront de céder leur place contre une indemnité.

## 2. PRIORITÉS D'EMBARQUEMENT

S'il n'y a pas assez de volontaires, nous pourrions refuser l'embarquement à des passagers ayant une réservation confirmée, en conformité avec notre politique sur la priorité d'embarquement.

Plus spécifiquement, nous donnerons la priorité, dans l'ordre suivant :

- a) aux enfants non accompagnés ;
- b) aux passagers ayant une déficience, et le cas échéant, à leur personne de soutien, à leur animal d'assistance ou à leur animal de soutien émotionnel ;
- c) aux passagers voyageant avec des membres de leur famille ;
- d) aux passagers dont l'embarquement a déjà été refusé sur le même billet, pourvu que le transporteur en soit informé.

Vous trouverez de l'information plus détaillée sur les priorités d'embarquement et le refus d'embarquement dans nos tarifs à l'adresse [www.aircanada.com/conditionsdetransport](http://www.aircanada.com/conditionsdetransport) . Afin de réduire votre risque de refus d'embarquement lors d'un prochain voyage, nous vous recommandons de vous enregistrer tôt ou de présélectionner votre siège lors de la réservation.

## 3. RENSEIGNEMENTS

Si l'embarquement vous est refusé, nous vous informerons de la raison du refus. Les détails sur l'indemnité et les normes de traitement qui peuvent être applicables, ainsi que les recours dont vous disposez sont contenus dans cet avis.

## 4. MODIFICATION DE RÉSERVATION

Si l'embarquement vous est refusé, nous vous réserverons une place à bord d'un autre vol pour votre destination dans les meilleurs délais.



## 5. REMBOURSEMENT

Si, en raison d'une situation qui est attribuable à Air Canada ou nécessaire par souci de sécurité, l'embarquement vous est refusé, et que vous refusez les arrangements de voyage alternatifs proposés parce que votre voyage n'a plus sa raison d'être, nous vous rembourserons la partie inutilisée du billet, ou, si vous n'êtes pas à votre point de départ, nous vous rembourserons votre billet et nous vous ramènerons à votre point de départ. Si l'embarquement vous est refusé en raison d'une situation qui est indépendante de la volonté d'Air Canada, tout remboursement sera soumis aux règles tarifaires applicables.

## 6. NORMES DE TRAITEMENT

Si, en raison d'une situation qui est attribuable à Air Canada ou nécessaire par souci de sécurité, l'embarquement vous est refusé, nous vous offrirons ce qui suit avant que vous ne preniez votre prochain vol réservé dans le cadre d'un arrangement de voyage alternatif, sauf si cela risquerait de vous retarder davantage :

- De la nourriture et des boissons en quantité raisonnable, compte tenu de la durée de l'attente, du moment de la journée et du lieu où se trouve le passager ;
- L'accès à un moyen de communication.
- Un hôtel ou un hébergement comparable à une distance raisonnable de l'aéroport pour les clients de l'extérieur de la ville dont le départ est reporté au lendemain, sous réserve des disponibilités.

## 7. INDEMNITÉ

Si l'embarquement vous est refusé en raison d'une situation attribuable à Air Canada, vous aurez droit à une indemnité pour refus d'embarquement, à moins que :

1. Vous n'avez pas entièrement rempli les exigences de billetterie et d'enregistrement ou que vous ne soyez pas admissible au transport en vertu du tarif et des conditions générales de transport d'Air Canada.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter l'adresse :

[www.aircanada.com/conditionsdetransport](http://www.aircanada.com/conditionsdetransport)

2. Nous vous offrons, sans frais supplémentaires, une autre place à bord de l'appareil assurant le même vol que celui qui est inscrit sur votre billet.

L'indemnité pour refus d'embarquement est calculée en fonction de votre heure d'arrivée à destination, et elle est de 900 CAD pour un retard de moins de six heures, de 1 800 CAD pour un retard de six à neuf heures, et de 2 400 CAD pour un retard de neuf heures et plus.

Veuillez noter que vous n'avez pas droit à une indemnité de retard ou d'annulation si une indemnité de refus d'embarquement vous a déjà été payée.

## 8. RECOURS

Pour toute préoccupation ou plainte, veuillez communiquer avec les Relations clientèle d'Air Canada, à l'adresse : [www.aircanada.com/relationsclientele](http://www.aircanada.com/relationsclientele)

Si vous estimez que nous n'avons pas résolu la situation à votre satisfaction, n'hésitez pas à communiquer avec l'Office des transports du Canada (OTC), à consulter le site Web de l'OTC pour en apprendre davantage sur vos droits au [www.otc-cta.gc.ca/fra](http://www.otc-cta.gc.ca/fra), ou à appeler l'OTC pour demander conseil, au **1 888 222-2592**.

## 9. UTILISATION DES BONS D'ÉCHANGE

Vous pouvez accepter le paiement d'une indemnité pour refus d'embarquement sous la forme de bons d'échange. Les bons d'échange peuvent être utilisés uniquement comme forme de paiement du tarif de base à l'achat d'un billet d'Air Canada pour un vol opéré par Air Canada, Air Canada Express ou Air Canada Rouge.

Les bons d'échange n'expirent jamais, mais il se peut que vous deviez appeler les Réservations d'Air Canada pour les réactiver si vous ne les utilisez pas à l'intérieur d'un délai d'un an à partir de la date de délivrance. Les bons d'échange sont entièrement transférables à une personne de votre choix.

Tous les détails se trouvent à l'adresse: [www.aircanada.com/fr/customercare/emco/](http://www.aircanada.com/fr/customercare/emco/)