CTA(A) WS2

Tarif intérieur de WestJet

DATE DE PUBLICATION : 13 mars 2025

22 Aerial Place N.E.
Calgary, AB, Canada, T2E3J1

westjet.com

WESTJET

Règles générales - Applicables au transport de passagers et de bagages entre des points situés au Canada

Table des matières

Partie I – Renseignements généraux sur le tarif 1
Explication des abréviations, des appels de note et des symboles 1
Règle 1 : Définitions 2
Règle 5: Application du tarif 14
Règle 7 : Protection des renseignements personnels 17
Partie II – Avant le départ 18
Règle 10 : Application des tarifs et des frais 18
Règle 15 : Taxes et frais 20
Règle 20 : Modes de paiement 21
Règle 25 : Monnaie de paiement 23
Règle 30 : Types de tarifs 24
Règle 35 : Limites de capacité 26
Règle 40 : Réservations 27
Règle 45 : Escales 47
Règle 54 : Acceptation interligne des bagages 48
Règle 55 : Acceptation des bagages 52
Partie III – À l'aéroport ou durant le voyage 74
Règle 60 : Acceptation des enfants pour un voyage 74

Règle 65 : Mineurs non accompagnés 77

Règle 71 : Transport de personnes handicapées ou atteintes d'une déficience 81

Règle 75 : Acceptation des animaux (chiens d'assistance et d'animaux de compagnie) 90

Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage, douanes et sécurité 97

Règle 85 : Services de correspondance terrestre 100

Règle 90 : Irrégularités d'horaire, retards, annulations et refus d'embarquement 101

Règle 95 : Indemnités en cas de retard, d'annulation de vol ou de refus d'embarquement 123

Règle 105 : Refus de transport 130

Règle 115 : Billets 139

Partie IV – Après le voyage 143

Règle 120 : Limitations de responsabilité 143

Règle 125 : Remboursements 153

ANNEXE A 156

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ 156

Partie I – Renseignements généraux sur le tarif

Explication des abréviations, des appels de note et des symboles

OTC désigne l'Office des transports du Canada

AITA désigne l'Association du Transport Aérien International

OACI désigne l'Organisation de l'aviation civile internationale

S. O. signifie Sans objet

Règle 1 : Définitions

« $ » : Dollars canadiens.

« Loi » : Désigne la *Loi sur les transports au Canada*.

« Vol touché » : Vol concerné par une irrégularité d'horaire.

« Équipage » : L'équipage ainsi que les personnes qui, sous l'autorité du transporteur, exercent des fonctions pendant le vol dans la cabine passagers d'un aéronef du transporteur.

« Contrat de transport aérien » : En contexte de transport intérieur, désigne un contrat conclu entre le passager et le transporteur stipulant que ce dernier fournira au passager un vol ou des marchandises sous forme de réservation et confirmant l'itinéraire du transporteur.

« Transport alternatif » :

a. Un autre vol (ou d'autres vols) fourni par les services du même transporteur ou d'un autre transporteur.
b. Une forme de déplacement différente, incluant un déplacement par train, par autobus ou par bateau.

« RPPA » : *Règlement sur la protection des passagers aériens,* SOR/2019-150 et SOR/2022-134.

« Accompagnateur » : Une personne de soutien âgée de 18 ans ou plus, apte à fournir une assistance à une personne atteinte d'une déficience et nécessaire à cette fin, si, en raison de la nature de la déficience de la personne, celle-ci a besoin d'une assistance (après le départ et avant l'arrivée) pour prendre ses repas, prendre ses médicaments, utiliser les toilettes, se transférer vers et depuis un siège

passager, s'orienter ou communiquer, ou d'une assistance physique en cas d'urgence, notamment en cas d'évacuation ou de décompression.

« Bagages » désigne tout bien :

a. répondant aux critères de transport acceptables du transporteur;
b. adéquatement empaqueté dans un contenant acceptable pour le transporteur;
c. à moins d'indication contraire, qui inclut les bagages enregistrés et non enregistrés du passager.

« Étiquette d'identification de bagage » ou « étiquette de bagage » : Document produit par le transporteur ayant pour unique objectif l'identification d'un bagage enregistré et dont une partie est remise au passager à titre de reçu pour ses bagages enregistrés, et l'autre est fixée par le transporteur à un article précis de bagage enregistré du passager.

« Règles sur les bagages » : Conditions liées à l'acceptation des bagages, les services accessoires au transport des bagages, les franchises et tous les frais reliés. Par exemple, les règles sur les bagages pourraient traiter des sujets suivants :

- Les limites de poids et de dimensions des bagages enregistrés et non enregistrés des passagers, s'il y a lieu;
- Le nombre de bagages de passagers enregistrés et non enregistrés qui peuvent être transportés, et les frais applicables;
- Les frais de bagages excédentaires, en surpoids ou surdimensionnés;
- Les frais liés à l'enregistrement, la cueillette et la livraison des bagages enregistrés;
- L'acceptation et les frais liés aux articles spéciaux, p. ex., les planches de surf, les animaux, les bicyclettes;
- Les dispositions liées aux articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos;
- Les modalités qui modifieraient ou auraient un effet sur la franchise de bagages du passager (p. ex., statut de grand voyageur, enregistrement hâtif,

franchises de bagages avec achat à l'avance au moyen d'une carte de crédit en particulier);
- D'autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers soumis à des franchises ou des frais particuliers liés aux bagages.

« Obstacle » : 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.

« Zone d'embarquement » : Le point où les coupons de vol du passager sont recueillis et conservés par le transporteur ou le point où le transporteur examine la carte d'embarquement du passager avant de lui permettre de monter à bord de l'aéronef. On peut aussi appeler ce lieu la porte d'embarquement.

« Carte d'embarquement » : Ce terme désigne un document imprimé ou électronique émis par le transporteur au passager et qui sert de preuve que le passager s'est enregistré pour son vol. Lorsqu'il indique une attribution de siège, il permet au passager de monter à bord d'un vol précis.

« Délai limite d'embarquement » : L'heure limite précisée par le transporteur à laquelle le passager doit être présent dans la zone d'embarquement désignée de son vol.

« Le transporteur » : signifie, selon le cas, WestJet et (ou), WestJet Encore Ltd.

« Responsabilité du transporteur à l'égard des passagers » : Responsabilité du transporteur à l'égard d'un passager ou d'une autre personne relativement à un passager et liée à l'opération, la propriété ou la possession d'un aéronef.

« Bagages enregistrés » : Bagage pris en charge par le transporteur et pour lequel il produit une étiquette d'identification de bagage.

« Délai limite d'enregistrement » : L'heure limite précisée par le transporteur à laquelle le passager doit avoir terminé la procédure d'enregistrement et obtenu une carte d'embarquement.

« Enfant » : Un passager de moins de 12 ans.

« Partage de code » : Entente de commercialisation en vertu de laquelle deux transporteurs ou plus (le ou les transporteurs contractants) vendent des sièges en utilisant leur code de transporteur aérien pour un vol exploité par l'autre transporteur (le transporteur exploitant, ou réel).

« Centre d'appels » : Le centre d'appels qu'utilise le transporteur pour traiter les appels téléphoniques, les courriels et les messages issus des médias sociaux provenant du public.

« Situation attribuable au transporteur, mais nécessaire par enjeu de sécurité » : Lorsqu'on fait référence à des vols retardés, annulés ou déroutés ou un refus d'embarquement, signifie un facteur considéré comme étant attribuable au transporteur, mais qui est exigé par la loi afin de réduire les risques pour les passagers, à l'exclusion d'une maintenance planifiée.

« Convention » : La convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Varsovie le 12 octobre 1929 ou sa version modifiée par le protocole de La Haye de 1955, ou la Convention de Montréal signée à Montréal le 28 mai 1999, selon celle qui s'applique au transport en vertu des présentes.

« Billet complémentaire » : Un billet émis pour un passager conjointement à un ou plusieurs autres billets et qui constituent ensemble un seul contrat de transport.

« Refus d'embarquement » : Se produit lorsqu'un transporteur n'est pas en mesure de permettre à un passager d'occuper un siège à bord d'un vol parce que le nombre de sièges qui peuvent être occupés sur le vol est inférieur au nombre de passagers qui se sont enregistrés à temps, détiennent une réservation confirmée, ont les documents de voyage requis et se sont présentés à la porte d'embarquement à temps.

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

« Destination » : Le dernier point d'arrêt conformément au contrat de transport, comme indiqué sur le billet.

« Transport intérieur » : Transport aérien entre des points situés au Canada.

« Transporteur en aval » : Tout transporteur, autre que le transporteur de sélection, identifié comme fournissant le transport interligne au passager, en vertu du billet de ce dernier.

« Cas de force majeure » : Événement dont la ou les causes ne sont pas attribuables à une mauvaise conduite volontaire ou à une négligence du transporteur, y compris, mais non exclusivement limité à ce qui suit : i) tremblement de terre, inondation, ouragan, explosion, incendie, tempête, mauvais temps ou autres conditions météorologiques ou désastres naturels qui rendent impossible le fonctionnement sécuritaire de l'aéronef, ou bien les actions ou directives de tierces parties telles que des mesures prises par un gouvernement, les contrôleurs aériens, les autorités aéroportuaires, agences de sécurité, les forces de l'ordre ou des agents des douanes et de l'immigration, une épidémie, autres cas fortuits ou ennemis publics,

guerre ou instabilité politique, urgence nationale, sabotage, invasion, insurrection, émeute, grève, piquetage, boycottage, lock-out ou autres troubles civils et actes illégaux, avis aux aviateurs (comme défini au sous-paragraphe 101.01(1) du Règlement de l'aviation canadien, menace à la sécurité, problèmes liés au fonctionnement de l'aéroport, urgences médicales, interruption de travail au sein du transporteur ou d'un fournisseur de service essentiel, comme un aéroport ou un fournisseur de service en navigation; ii) problèmes ou interruptions des installations de vol, de l'assistance à la navigation aérienne ou d'autres services; iii) toute loi ou tout règlement, ainsi que toute proclamation, règle, ordonnance, déclaration, interruption, directive, exigence ou interférence de tout gouvernement ou de tout organisme ou représentant gouvernemental connexe ou d'une personne responsable de la sécurité aéroportuaire; iv) incapacité de se procurer du matériel, des accessoires, de l'équipement ou des pièces auprès des fournisseurs, défaillance mécanique ou défaut de fabrication de l'aéronef qui nuit à la sécurité des passagers et qui a été repéré par le fabricant de l'aéronef concerné ou par une autorité compétente, dommages, destruction ou perte d'usage d'un aéronef, collision avec un animal sauvage, confiscation, nationalisation, saisie, détention, vol ou détournement d'aéronef; v) toute autre cause ou circonstance similaire ou non, prévue ou imprévue, que le transporteur est incapable de surmonter en faisant preuve de diligence raisonnable et moyennant un coût raisonnable.

« Tarif » : Le tarif demandé à un passager pour un vol.

« Type de tarif » : Un des tarifs différenciés déterminant les biens et services achetés par le passager.

« Frais », « Tarif » ou « Supplément » : Le prix facturé au passager, distinct du tarif, pour des services de transport ou des services accessoires aux services de transport. Des frais et suppléments peuvent être perçus par le transporteur en son nom propre ou en exécution d'une obligation imposée par une tierce partie.

« Vol » : Transport aérien de passagers ou de marchandises du point de départ d'origine jusqu'au point d'atterrissage à destination, y compris toute escale.

« Équipage » : Un ou plusieurs membres de l'équipage désigné(s) comme pilote, copilote ou mécanicien de bord d'un aéronef pendant le temps de vol.

« Coupon de vol » : Partie du billet se trouvant sous forme électronique dans la base de données du transporteur ou sur papier quand un billet imprimé est émis à un passager. Il indique les points particuliers entre lesquels le passager a contracté pour le transport.

« Groupe » : Groupe de dix passagers ou plus voyageant ensemble à bord du même vol au départ d'un même point d'origine et vers une même destination.

« Tuteur » : Un adulte d'au moins 18 ans voyageant avec un autre passager de moins de 18 ans dont il est responsable d'assurer les soins et la sécurité.

« Bébé » : Un passager de moins de deux ans.

« Accord interligne » : Entente entre deux transporteurs ou plus afin de coordonner le transport de passagers et de leurs bagages entre le vol d'un transporteur et le vol d'un autre transporteur (jusqu'à l'escale suivante).

« Itinéraire interligne » : Tous les vols apparaissant sur un billet unique comportant plusieurs transporteurs aériens. Seul un voyage apparaissant sur un billet unique est soumis à l'approche de l'Office, à condition que le point d'origine ou la destination finale du billet soit au Canada.

« Remboursements involontaires » : Le remboursement d'un billet inutilisé ou d'une partie de ce billet à la demande du transporteur, pour des raisons indépendantes de la volonté du passager.

« Itinéraire ou reçu » : Un ou plusieurs documents de voyage remis par le transporteur ou son représentant au passager voyageant avec un billet. L'itinéraire ou le reçu contient le nom du passager, les renseignements concernant le vol et des avis pertinents pour le voyage. Le passager doit conserver ce document durant tout son voyage.

« Transporteur contractant » : Un transporteur qui vend des sièges en utilisant son code de transporteur aérien pour un vol exploité par un autre transporteur (le transporteur exploitant, ou réel).

« Mineur » : Un passager de moins de 18 ans.

« Aide à la mobilité » : Tout fauteuil roulant manuel ou électrique, scooter, chaise d'embarquement, marchette, canne, béquille, prothèse ou autre aide précisément conçue pour aider une personne handicapée à répondre à un besoin lié à la mobilité.

« Voyageur défaillant » : Un passager qui :
(a) ne s'est pas enregistré pour un vol avant le délai d'enregistrement;
(b) ne s'est pas présenté à la porte d'embarquement avant le délai d'embarquement;
(c) n'a pas demandé une modification de vol le jour même et qui n'y a pas été autorisé avant le départ du vol.

« Tarifs non publics » : Tarifs non offerts au grand public sur le site Web du transporteur ou par d'autres moyens de réservation.

« Origine » : Le point de départ du voyage, comme indiqué sur le billet.

« Surréservation ou survendu » : Le résultat de la vente d'un nombre de sièges supérieur au nombre de sièges d'un vol.

« Transporteur exploitant » ou « transporteur réel » : Transporteur qui exploite le vol.

« Transporteur(s) participant(s) » : Comprend le transporteur de sélection et les transporteurs en aval qui ont été identifiés comme fournissant un transport interligne au passager, en vertu du billet du passager.

« Passager » : Toute personne, à l'exception des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée à bord d'un aéronef avec le consentement du transporteur, en vertu d'un contrat de transport.

« Personne » : Personne, entreprise, société, association, société en nom collectif ou autre personne morale, selon ce qu'exige ou permet le contexte.

« Renseignements personnels » : Des renseignements à propos d'une personne identifiable.

« Réservation » : Le dossier des dispositions prises par un passager pour un vol donné. La réservation précise la date et les heures du voyage, le numéro de vol et le type de tarif acheté par le passager.

« Trajet aller-retour » : Tout trajet dont la destination finale est le point d'origine, et qui est effectué selon le même itinéraire dans les deux sens.

« Itinéraire » : Détermine les points possibles d'un voyage pour un tarif précis.

« Transporteur de sélection » : Le transporteur dont le code d'identification est indiqué sur le premier segment de vol du billet du passager au début d'un itinéraire interligne émis sur un billet unique et dont le point d'origine ou la destination finale est au Canada.

« Autonome » : Une personne qui ne requiert pas de services relatifs à une déficience autres que les services normalement offerts par le transporteur, ou au-delà de ce que les règles ou la réglementation en vigueur exigent du transporteur.

« Chien d'assistance » : L'expression « chien d'assistance » désigne un chien qui a été entraîné individuellement par un organisme ou une personne qui se spécialise dans le dressage de chiens d'assistance pour effectuer des tâches pour une personne atteinte d'une déficience et ayant un besoin en lien avec cette déficience.

« Billet unique » : Un document permettant un voyage d'un point d'origine à la destination. Il peut comprendre des segments interlignes, à partage de code ou intralignes. Il peut aussi comprendre des combinaisons de bout en bout (c.-à-d. des tarifs distincts qui peuvent être achetés séparément, mais qui sont combinés pour donner un prix).

« Droits de tirage spéciaux (DTS) » : Une unité de compte du Fonds monétaire international.

« Escale » : Arrêt prévu par le passager au cours de son voyage, et convenu à l'avance par le transporteur, entre le point de départ et le point de destination. L'arrêt prévu doit avoir un but autre qu'un changement d'aéronef.

« Sommaire à la fin d'un achat en ligne » : Page du site Web d'un transporteur'qui récapitule les détails de la transaction d'achat d'un billet après que le passager ait consenti à son achat auprès du transporteur et qu'il ait fourni une forme de paiement.

« Tarif » : Ce tarif, les modalités de transport applicables à la prestation d'un service aérien et d'autres services accessoires et connexes.

« Taxe » : Montant perçu par le transporteur auprès du passager, conformément à une obligation imposée par une autorité gouvernementale.

« Billet » : Document imprimé ou électronique émis par le transporteur ou en son nom et qui comprend les coupons de vol du passager. Le billet sert de preuve de paiement d'un tarif, des taxes, frais et suppléments, et constitue pour le passager la preuve de son contrat de transport. Lorsque le billet existe sous forme de document électronique, le transporteur remet au passager, comme preuve d'achat, un itinéraire ou reçu.

« Banque de voyage » : Un compte de voyage auprès du transporteur contenant des crédits de voyage.

« Crédit de voyage » : Crédits fournis au passager par le transporteur et issus de changements à un billet non remboursable, d'annulations ou d'autres raisons liées au service. Les crédits de voyage sont non remboursables.

« Bagages non enregistrés » : Tout bagage (non enregistré) accompagnant le passager autre que les bagages enregistrés.

« Irrégularité d'horaire indépendante de la volonté du transporteur » : Retard, annulation ou déroutement de vol considéré comme étant indépendant de la volonté du transporteur, y compris, mais sans s'y limiter, un cas de force majeure.

« Remboursements volontaires » : Le remboursement d'un billet inutilisé ou partiellement utilisé pour des raisons autres que celles mentionnées dans la définition d'un remboursement involontaire.

« Bon » : Un crédit en argent remis sous forme imprimée ou électronique à un passager qui pourra être utilisé pour de prochains services de voyage ou l'obtention de services connexes, comme des repas, du transport terrestre et de l'hébergement.

« Chien d’utilité » : Un chien qui recherche des personnes ou des objets (chien de recherche et de sauvetage, chien de secours, chien d’avalanche ou chien de piste), qui exécute des tâches spécifiques pour les militaires ou la police (détection, dépistage, sentinelle) ou qui possède d’autres compétences hautement spécialisées.

Règle 5: Application du tarif

(A) Généralités

1. Ce tarif s'applique au transport des passagers et de leurs bagages, et à tous les services accessoires, commercialisés (portant un numéro de vol de WestJet) par WestJet et exploités par WestJet ou WestJet Encore Ltd.
2. Avec l'approbation de l'OTC, le transporteur peut conclure des accords de partage de code avec d'autres transporteurs en vertu desquels il commercialisera, comme s'ils étaient siens, les vols exploités par ces autres transporteurs. Dans ce cas, ce tarif est applicable au transport de passagers et de leurs bagages sur tous les vols exploités par les autres transporteurs, mais qui sont annoncés et vendus comme étant ceux du transporteur.
3. Aucun passager ni aucune marchandise ne sera transporté par le transporteur sans qu'un contrat de transport aérien soit signé par le passager et le transporteur.
4. Le contenu de ce tarif fera partie de tout contrat de transport aérien entre le transporteur et un passager (incluant les modalités relatives aux marchandises du passager). S'il y a conflit entre ce tarif et ce contrat, ce tarif prévaudra.
5. Seuls les cadres et administrateurs du transporteur détiennent l'autorité compétente pour modifier ou résilier une disposition de ce tarif.
6. Les règles, règlements et conditions de transport du transporteur'inclus au présent tarif peuvent être modifiés sans préavis.
7. Quand le transporteur produit un billet, une étiquette de bagage ou prend des dispositions de transport pour les services d'un autre transporteur (que ce transport fasse ou ne fasse pas partie d'une liaison directe), il agit seulement comme représentant de cet autre transporteur, et le tarif de ce dernier sera en vigueur. Le transporteur n'assumera aucune responsabilité pour les gestes ou les omissions de cet autre transporteur.
8. Tout montant en dollars indiqué aux présentes ne comprend pas les taxes en vigueur. Les taxes en vigueur seront ajoutées au montant en fonction de votre province ou pays.

(B) Transport gratuit et tarifs non publics

En vertu des dispositions de la Convention et du RPPA, le transporteur se réserve le droit d'exclure l'application de l'ensemble ou d'une partie de ce tarif en ce qui a trait au transport gratuit et aux tarifs non publics. Les indemnités accordées en vertu du RPPA (y compris, mais sans s'y limiter, aux droits à une indemnité énoncés à la règle 95) ne s'appliquent pas au transport gratuit ni aux tarifs non publics.

(C) Recours du passager

Tout dédommagement offert aux passagers se trouve dans ce tarif ou est stipulé dans la réglementation gouvernementale en vigueur.

En cas de différend avec le transporteur, les passagers devraient d'abord tenter de résoudre le problème en cause directement auprès du transporteur. Si le passager a tenté de résoudre une plainte en s'adressant au transporteur et qu'il n'a pas obtenu satisfaction, il peut porter la question à l'attention de l'Office des transports du Canada ou des tribunaux compétents, au choix du passager.

(D) Exigences et recours du transporteur

Nonobstant toute indication contraire contenue aux présentes, le transporteur se réserve le droit en tout temps de refuser l'embarquement ou le transport de toute personne ou bien, ou de l'obliger à descendre de l'aéronef si, de l'avis raisonnable du transporteur, une telle mesure est jugée nécessaire ou souhaitable pour des raisons de santé, de bien-être ou de sécurité affectant cette personne ou les passagers, les employés ou représentants du transporteur, l'équipage, l'aéronef ou le fonctionnement sécuritaire de l'aéronef, ou est autrement nécessaire ou souhaitable dans le but de prévenir toute infraction à une loi, un règlement ou une ordonnance en vigueur émanant d'une autorité gouvernementale des territoires que l'aéronef pourrait survoler, d'où il pourrait décoller, et où il pourrait atterrir.

Le transporteur pourrait, en faisant preuve de discernement raisonnable, appliquer les sanctions décrites dans le tarif, notamment en imposant à un passager des conditions de voyage ou une interdiction temporaire, indéterminée ou permanente de voyager.

(E) Contrat de transport aérien

Aucun passager ne sera autorisé à monter à bord d'un aéronef du transporteur sans présenter une carte d'embarquement valable émise en vertu d'un contrat de transport aérien qui, sous réserve des dispositions énoncées dans le présent tarif, donne au passager le droit d'être transporté uniquement entre le point d'origine et la destination qui y sont précisés et, à cet égard :

1. les réservations dont le tarif a été payé et pour lesquelles un itinéraire a été produit auront pour effet de lier le passager et le transporteur, mais ne suffiront pas à autoriser l'embarquement ou le transport tant que le passager n'aura pas obtenu une carte d'embarquement indiquant son siège;
2. les réservations, itinéraires et cartes d'embarquement sont non transférables;
3. une carte d'embarquement sera valable uniquement pour le vol pour lequel elle a été émise;
4. l'affectation des sièges n'est pas garantie et peut être modifiée sans préavis.

Règle 7 : Protection des renseignements personnels

Le transporteur intègre à ce tarif sa déclaration de confidentialité ci-jointe comme Annexe “A”.

Partie II - Avant le départ

Règle 10 : Application des tarifs et des frais

(A) Généralités

Les tarifs en vigueur sont ceux publiés par le transporteur ou en son nom.

Les tarifs et les frais s'appliqueront uniquement au transport aérien entre les points indiqués sur le billet. Les services de correspondance terrestre seront organisés par le passager à ses frais et ne sont pas soumis aux modalités de ce tarif.

(B) Tarifs en vigueur

1. Sous réserve des exigences gouvernementales et de ce tarif :

    a. Le tarif applicable est le tarif en vigueur à la date d'émission du billet.

        Si une augmentation du tarif ou des frais se produit, aucun montant supplémentaire ne sera exigé, pourvu que les conditions suivantes soient satisfaites :

        i. Le billet a été émis avec confirmation de réservation aux tarifs et frais en vigueur à la date d'émission du billet pour la date de début du voyage;
        ii. Les réservations de billets confirmées ne sont pas modifiées à la demande du passager. Si le passager demande une modification à la réservation de billets, il devra payer la différence tarifaire et sera soumis à des conditions plus restrictives imposées en raison de la modification.

        Une fois le billet émis, si le tarif, les frais ou les taxes applicables au transport couvert par le billet diminuent, aucun remboursement complet ou partiel du tarif initial ne sera permis.

(C) Itinéraire

1. À moins d'indication contraire dans le tarif du transporteur, les tarifs s'appliquent uniquement à l'itinéraire qui leur est associé. Si plus d'un itinéraire est associé à un tarif, le passager pourra préciser l'itinéraire qu'il préfère avant l'émission du billet. Si aucun itinéraire n'est précisé, le transporteur pourra le choisir.

Règle 15 : Taxes et frais

(A) Généralités

1. Les taxes et les frais imposés par le gouvernement ou une autre autorité, ou par l'exploitant d'un aéroport, pour le passager ou son utilisation des services ou des installations, seront en sus des tarifs et frais publiés et assumés par le passager.
2. Les taxes imposées par une autorité gouvernementale doivent être perçues par le transporteur. Les frais imposés par les aéroports ou d'autres tierces parties doivent être perçus par le transporteur et s'ajoutent au tarif.
3. Au moment de l'achat du billet, le passager sera informé par le transporteur des taxes et des frais apparaissant sur le billet.
4. Les taxes et les frais seront indiqués séparément sur le billet.
5. Les conditions en vertu desquelles les taxes et les frais sont imposés, perçus ou remboursés sont déterminées par l'autorité taxatrice, l'aéroport ou la tierce partie (canadienne ou étrangère) et seront respectées dans tous les cas. Par conséquent, le transporteur percevra des montants nouveaux ou plus élevés, ou remboursera la totalité ou une portion des taxes ou des frais payés en fonction des conditions imposées par l'autorité taxatrice.

Règle 20 : Modes de paiement

(A) Généralités

Les taux et les taxes mentionnés dans ce tarif sont exprimés en monnaie légale canadienne. Selon le lieu où s'effectue le paiement, il est possible qu'on effectue une conversion en dollars canadiens ou en devise locale.

Voici les modes de paiement qu'accepte le transporteur pour le paiement de billets et de services :

1. Espèces en monnaie acceptable pour le transporteur
2. Les cartes de crédit suivantes : WestJet MasterCard® RBC, American Express®, les cartes Discover® et Diners Club International®, MasterCard®, VISA®
3. Cartes de débit VISA
4. Crédits de voyage et dollars WestJet

Les réservations de groupes peuvent aussi être payées par chèque ou virement électronique.

Les achats effectués à bord de l'aéronef du transporteur pourront être payés à l'aide d'une des cartes de crédit indiquées au deuxième point ci-dessus.

(B) Modalités de paiement

(1) Paiement – hors du programme Retenir le tarif

À moins que le tarif ne soit acheté dans le cadre du programme « Retenir le tarif », tous les tarifs sont dus et payables au plus tard à minuit (heure des Rocheuses) à la date à laquelle la réservation est effectuée.

(2) Paiement – achats effectués dans le cadre du programme « Retenir le tarif »

Tous les tarifs de ce programme sont dus et payables dans les trois jours (72 heures) suivant le paiement des frais du programme Retenir le tarif.

Modalités d'achat du programme Retenir le tarif

a. Offert uniquement pour les achats en ligne. Les personnes atteintes d’une déficience peuvent communiquer avec le transporteur par téléphone pour utiliser ce service si elles sont incapables d'utiliser le site Web du transporteur.
b. Seuls les vols exploités par le transporteur dont le départ est prévu dans plus de 30 jours sont admissibles au programme « Retenir le tarif ».
c. Un maximum de 10 sièges sur tout vol admissible au programme Retenir le tarif pourra être « retenu » dans le cadre de ce programme.
d. Chaque passager doit payer des frais non remboursables de 10,00 $ à 11,80 $ CA pour retenir le prix du billet. Une place confirmée sera réservée sur le vol dès le paiement de ces frais.
e. Si le paiement total n'est pas reçu avant la fin de la période de trois jours (72 heures), les billets pour le vol ne sont pas émis et le tarif et la place sur le vol sont annulés.
f. Les réservations effectuées dans le cadre du programme "Retenir le tarif" ne peuvent être modifiées tant que le transporteur n'a pas reçu le paiement total. Lorsque le billet est émis, le vol est soumis aux conditions de modification et d'annulation décrites dans la règle 15.

Règle 25 : Monnaie de paiement

(A) Généralités

1. Tous les tarifs et les frais pour le transport intérieur sont indiqués en dollars canadiens.

Règle 30 : Types de tarifs

(A) Affaires (flexible) et Affaires (le plus bas)

1. Les tarifs Affaires (flexible) et Affaires (tarif plus bas) (collectivement, un « tarif Affaires ») permettent l'achat d'un siège en classe Affaires dans un appareil Boeing 787 Dreamliner, désigné par le transporteur sous le nom de cabine Affaires.
2. Les passagers qui ont payé le tarif Affaires recevront les services Affaires. Les services associés au tarif Affaires ne sont pas offerts aux passagers qui occupent un siège dans la cabine Affaires mais qui n'ont pas payé le tarif Affaires.

(B) Privilège (flexible) et Privilège (tarif plus bas)

1. Les tarifs Privilège (flexible) et Privilège (tarif plus bas) (collectivement, un « tarif Privilège ») sont réservés à l'achat d'un siège dans la section Privilège de l'aéronef désignée par le transporteur sous le nom de cabine Privilège.
2. Les passagers qui ont payé le tarif Privilège recevront les services Privilège. Les services associés au tarif Privilège ne sont pas offerts aux passagers qui occupent un siège Privilège, mais qui n'ont pas payé le tarif Privilège.

(C) Écono (flexible) et Écono (tarif plus bas)

1. Les tarifs Écono (flexible) et Écono (tarif plus bas) (collectivement, un « tarif Écono ») permettent l'achat d'un siège dans n'importe quelle section de l'aéronef non désignée comme cabine Privilège ou Affaires.
2. 2. Les passagers qui achètent un voyage et paient le tarif Écono recevront les services Écono.

(D) UltraBase

1. Les tarifs UltraBase permettent l'achat d'un siège dans n'importe quelle section de l'aéronef non désignée comme cabine Privilège ou Affaires.
2. Les passagers qui achètent un voyage sous le tarif UltraBase recevront les services UltraBase.

Consultez le tableau ci-dessous pour voir une liste des services Affaires (flexible) et Affaires (tarif plus bas), Privilège (flexible) et Privilège (tarif plus bas), Écono (flexible) et Écono (tarif plus bas) et UltraBase.

« s.o. » : service non offert, « incl, » : service offert

	UltraBase	**Écono**	**ÉconoFlex**	**Privilège**	**Privilège Flex**	**Affaires**	**Affaires Flex**
Présélection[1] de siège	10 $ à 250 $ CA	5 $ à 250 $ CA	0 $ à 250 $ CA	incl.	incl.	incl.	incl.
Siège Privilège/ Affaires	s.o.	s.o.	s.o.	incl.	incl.	incl.	incl.
Contrôle de sécurité prioritaire (aux aéroports participants)	s.o.	s.o.	s.o.	incl.	incl.	incl.	incl.
Embarquement prioritaire	s.o.	s.o.	s.o.	incl.	incl.	incl.	incl.
Plus d'espace pour les jambes	s.o.	s.o.	s.o.	incl.	incl.	incl.	incl.
Espace additionnel	s.o.	s.o.	s.o.	incl.	incl.	incl.	incl.
Nourriture et boissons de choix	s.o.	s.o.	s.o.	incl.	incl.	incl.	incl.

Règle 35 : Limites de capacité

(A) Généralités

1. Une réservation pour une place sur un vol donné est valable seulement quand la disponibilité et l'attribution de cette place sont confirmées par le transporteur, le passager a payé le tarif qui convient, et un billet et un contrat de transport ont été produits pour cette place.
2. Pour tout vol, le transporteur peut limiter le nombre de passagers transportés à un tarif donné. Un vol n'offrira pas nécessairement tous les types de tarifs. Le nombre de sièges que le transporteur offrira sur un vol donné sera déterminé par son bon jugement'concernant le nombre total de passagers prévus pour chaque vol.

Règle 40 : Réservations

Remarque : En cas de partage de code, les règles qui s'appliquent au transport d'un passager et de ses bagages sont celles du transporteur indiqué sur le billet du passager, et non celles du transporteur exploitant le vol.

Lorsque des tarifs sont combinés, la classe de service la plus restrictive détermine les règles tarifaires en vigueur.

(A) Généralités

1. Une réservation pour une place sur un vol donné est valable quand la disponibilité et l'attribution de la place sont entrées dans le système de réservation du transporteur et un code ou un numéro de confirmation établissant l'authenticité de la réservation est obtenu.
2. Le transporteur émettra seulement un billet s'il existe une réservation valable. Sous réserve de paiement ou d'une autre entente satisfaisante et le respect par le passager des délais limites d'enregistrement stipulés au paragraphe (F) ci-dessous, un billet sera remis au passager par le transporteur ou son représentant indiquant que le passager détient une place confirmée sur le ou les vols indiqués sur le billet.
3. Transport de mineurs

    a. Bébés – Un bébé qui n'occupe pas un siège et qui est accompagné d'un passager d'au moins 12 ans (bébé voyageant dans les bras) ne sera pas soumis à un tarif; toutefois, il faudra payer pour lui les frais de tierces parties et les taxes par passager, comme les frais d'améliorations aéroportuaires. Pour voyager, les documents appropriés et une preuve d'âge sont requis.
    b. Enfant accompagné – Les enfants sont autorisés à voyager s'ils sont accompagnés par un passager d'au moins 12 ans sur le même vol.
    c. Mineurs non accompagnés – voir la Règle 65.

4. Réservations de groupes

a. Pour être admissibles à un tarif de groupe, dix passagers ou plus doivent voyager ensemble à bord d'un vol vers la même destination.
b. Le transporteur exigera le versement d'un acompte de 100 $ CA par personne au moment de la réservation. L'acompte n'est pas applicable au paiement final et une fois le paiement final reçu, l'acompte sera remboursé selon le mode de paiement initial.
c. Un paiement intégral est requis 30 jours avant le départ pour toute réservation de groupe.
d. Tout changement de nom apporté dans les 24 heures précédant le départ entraînera des frais de modification de 100 $ CA par nom modifié.
e. Des frais d'annulation de 100 $ CA seront facturés lors de toute annulation effectuée dans les 30 jours précédant le départ. Les fonds restants seront versés sous forme de crédit non remboursable.
f. Une annulation de 20 % du groupe peut être effectuée sans perte d'acompte jusqu'à la date d'échéance du paiement final.
g. Nonobstant ce qui précède, le transporteur se réserve le droit de rembourser ou de créditer, en tout ou en partie, le montant d'un acompte déposé par ou pour tout passager.

5. Tarif tuteur

Politique et procédures relativement au tarif tuteur

Le transporteur offre un programme de tarif tuteur réduit permettant à un passager d'accompagner un enfant jusqu'à sa destination et de revenir le chercher à une date ultérieure. Les modalités et conditions précises applicables au tarif tuteur réduit sont énoncées ci-après.

a. Un tuteur a droit à un tarif réduit dans le cadre de ce programme, à condition qu'il soit âgé d'au moins 18 ans. Le ou les enfants à accompagner doivent être âgés de 2 à 11 ans.

b. Ce programme n’est pas offert dans le cadre de vols à codes partagés.
c. Toutes les réservations sont effectuées sous réserve de la disponibilité des sièges.
d. Tout tuteur accompagnateur doit être désigné au moment de la réservation et assumera l’entière responsabilité du transport de tout enfant concerné.
e. Le tarif applicable aux enfants voyageant dans le cadre du programme de tarif tuteur sera fondé sur les prix en vigueur au moment de la réservation.
f. Le tuteur recevra une réduction de 50 % sur le tarif le plus bas en vigueur au moment de la réservation.
g. Le tarif tuteur est valide uniquement pour une personne accompagnant au moins un enfant concerné.
h. Le tuteur peut accompagner plusieurs enfants.
i. Il est possible de désigner deux personnes différentes en tant que tuteurs affectés au voyage – l’une pour le vol de l’aller et l’autre pour le vol de retour.
j. L’heure de départ prévue du vol de retour doit se situer dans les 24 heures suivant le vol initial (en fonction de l’heure de la ville de départ d’origine). Si le prochain vol disponible n’entre pas dans cette période de restriction de 24 heures, le tarif tuteur ne sera pas accordé – sans aucune exception.
k. Lors d’une réservation effectuée au tarif tuteur, un code de réservation distinct de celui de tout enfant concerné est accordé au tuteur.
l. Les réservations effectuées au tarif tuteur peuvent uniquement être effectuées ou modifiées par l’entremise du centre d’appels du transporteur.
m. Une fois que le segment de départ de tout vol concerné a été effectué, toute annulation de vols additionnels figurant sur la réservation du tuteur entraînera une perte intégrale du tarif, des frais, des taxes et des suppléments applicables restants. Aucune indemnité ne sera alors émise sous quelque forme que ce soit.

(B) Affectation des sièges

Le transporteur ne garantit pas l'affectation d'une place particulière dans l'aéronef.

1. Présélection de sièges

Le transporteur offre à chacun des passagers la possibilité, moyennant des frais supplémentaires, de présélectionner un siège précis au moment de la réservation ou jusqu'à 24 heures avant le départ prévu de leur vol, pourvu que les conditions suivantes soient satisfaites :

a. La disponibilité des sièges est établie en fonction du type d'appareil affecté au vol choisi et de la catégorie du tarif acheté;
b. L'option de présélection des sièges peut ne pas être offerte sur certains vols, en raison de certaines exigences opérationnelles;
c. Certains sièges peuvent ne pas être disponibles en raison d'exigences opérationnelles;
d. La présélection de sièges pourrait ne pas être offerte pour certains modes de réservation;
e. Les passagers qui ont une déficience et requièrent un siège particulier peuvent demander un siège en communiquant avec le centre d'appels du transporteur;
f. La présélection des sièges n'est pas garantie et pourrait être soumise à des changements en raison d'exigences opérationnelles.

2. Sélection des sièges lors de la réservation

Le transporteur offre au passager la possibilité de payer un droit pour un siège spécifique au moment de l'enregistrement, pourvu que les conditions suivantes soient satisfaites :

a. La disponibilité des sièges est déterminée par le type d'aéronef exploité lors du vol choisi et de la catégorie de tarif acheté;

b. La sélection de sièges pourrait ne pas être offerte sur certains vols en raison de certaines exigences opérationnelles;
c. Certains sièges ne seront pas offerts en raison des exigences opérationnelles;
d. Les passagers atteints d'une déficience qui nécessitent un siège spécifique peuvent demander un siège en communiquant avec le centre d'appels du transporteur ;
e. La sélection des sièges n'est pas garantie et peut être modifiée en fonction des exigences opérationnelles.

3. Frais de service

a. Les frais de présélection des sièges sont calculés par segment (c.-à-d. comme indiqué par un changement de numéro de vol) à l'aller comme au retour, de l'origine à la destination.
b. Lorsque des sièges sont présélectionnés pour des vols multisegments ou aller-retour, des frais s'appliquent à chaque segment de vol.
c. Le calcul des frais est fondé sur le kilométrage approximatif de chaque segment.
d. Des frais différents s'appliquent aux sièges standard, Confort accru, d'une rangée de secours et aux sièges au tarif Privilège et au tarif Affaires.
e. Les taxes applicables sont ajoutées aux frais de sélection de siège.
f. Les frais de présélection des sièges sont remboursables, selon le mode de paiement initial, jusqu'à 24 heures avant le départ prévu du vol. Les frais de présélection des sièges ou de sélection des sièges à l'enregistrement sont remboursables en cas d'annulation de l'itinéraire entier effectuée plus de deux heures avant l'heure de départ initiale prévue. Les frais de siège seront inclus dans le montant d'annulation.
g. Les passagers qui ont acheté un tarif Écono ou ÉconoFlex peuvent sélectionner un siège de catégorie Privilège ou Affaires au moment de l'enregistrement seulement. Passer à un siège de catégorie Privilège ou Affaires au cours de cette période de 24 heures entraînera la perte des frais de sélection de sièges déjà payés. Les passagers peuvent acheter un siège Privilège ou Affaires pour 20 $ à 1 000 $ (selon la durée du vol), selon la

disponibilité. Les sièges Privilège offrant plus d'espace pour les jambes ne sont pas disponibles sur les vols exploités par WestJet Encore Ltd.

h. Les passagers qui réservent un billet au tarif UltraBase seront automatiquement affectés au moment de l'enregistrement. Ces passagers auront le choix de payer des frais pour choisir un autre siège sous réserve de la disponibilité.

Frais de présélection des sièges :

UltraBase	10 $ à 250 $
Écono	5 $ à 250 $
ÉconoFlex	Un siège standard est inclus Un siège Confort accru ou un siège dans une rangée de secours est de 10 $ à 250 $
Privilège	0 $
PrivilègeFlex	0 $
Affaires	0 $
AffairesFlex	0 $
Réservations de groupes	5 $ à 250 $

Frais de sélection des sièges à l'enregistrement :

UltraBase	10 $ à 250 $
Écono	0 $ pour la sélection de sièges standard et de 5 $ à 250 $ pour la sélection d'un siège Confort accru ou d'un siège dans une rangée de secours
ÉconoFlex	0 $ pour la sélection de sièges standard et de 5 $ à 250 $ pour la sélection d'un siège Confort accru ou d'un siège dans une rangée de secours
Privilège	0 $
PrivilègeFlex	0 $
Affaires	0 $

AffairesFlex	0 $
Réservations de groupes	0 $ pour la sélection de sièges standard et de 5 $ à 250 $ pour la sélection d'un siège Confort accru ou d'un siège dans une rangée de secours

Les sièges désignés dans la nouvelle section Confort accru peuvent avoir plus d'espace pour les jambes, ou sinon sont situés au-devant de l'aile mais derrière les rangées désignées Privilège. Sinon, une rangée peut être considérée comme Confort accru si elle située au-devant de l'aile, ce qui permet aux passagers de descendre plus rapidement à l'arrivée.

Les sièges de classe Privilège sont dans les trois ou quatre premières rangées des appareils Boeing de WestJet, sauf à bord du Boeing 787 Dreamliner, dans lequel les sièges Privilège se situent derrière la classe Affaires. Les sièges des appareils Q400 n'offrent pas plus d'espace pour les jambes. En optant pour un siège Privilège à l'enregistrement, le bagage enregistré, les changements et annulations sans frais et le contrôle de sécurité prioritaire ne sont pas inclus. Le prix varie en fonction de la durée et l'heure du vol.

4. Modification ou annulation d'une présélection de sièges

Cette section porte uniquement sur les modifications ou annulations apportées à une réservation comportant des frais de présélection de sièges.

a. La modification d'un siège présélectionné dans le cadre d'une réservation n'entraînera aucuns frais additionnels.
b. L'ajout d'un siège présélectionné dans le cadre d'une réservation n'entraînera aucuns frais additionnels de modification.
c. Le transporteur se réserve le droit d'annuler ou de modifier le ou les sièges sélectionnés et pour lesquels des frais ont été payés, sur n'importe quel(s) segment(s) de vol, à tout moment et pour toute raison, sans fournir de préavis aux passagers concernés.

5. Affectation de sièges à des mineurs

Le transporteur s'efforcera du mieux qu'il peut de veiller à ce que les enfants soient assis à côté du parent ou tuteur qui les accompagne. Le transporteur offrira aux passagers la possibilité d'acheter à l'avance une sélection de sièges jusqu'à 24 heures avant l'heure du départ, mais rien ne les y oblige.

6. Règles spéciales pour l'attribution de sièges à des enfants et à des mineurs de moins de 14 ans.

a. Afin de faciliter l'attribution d'un siège à un enfant ou à un mineur âgé de moins de 14 ans à proximité d'un parent ou d'un tuteur, le transporteur attribuera à l'enfant ou au mineur, s'il y a lieu, un siège à proximité de son parent ou tuteur avant l'enregistrement, sans frais supplémentaires.
b. Si le siège attribué au passager est situé dans une section où la classe de service est inférieure à celle indiquée sur son billet, le transporteur remboursera la différence de prix entre les classes de service. Cependant, si le passager choisit une classe de service supérieure à celle indiquée sur son billet, le transporteur demandera au passager de payer un montant supplémentaire équivalant à la différence de prix entre les classes de service.
c. Si le transporteur n'est pas en mesure d'attribuer des sièges avant l'enregistrement, il informera les passagers avant l'enregistrement qu'il facilitera l'attribution de sièges au moment de l'enregistrement ou à la porte d'embarquement, et il prendra des mesures raisonnables à cette fin.
d. Si le transporteur n'est pas en mesure d'attribuer des sièges au moment de l'enregistrement, il demandera à des volontaires de changer de siège au moment de l'embarquement. En l'absence de

volontaires, le transporteur tentera une autre fois de trouver des volontaires prêts à changer de siège avant le décollage.

e. Pour un enfant de 4 ans ou moins, le transporteur facilitera l'attribution d'un siège directement à côté de son parent ou de son tuteur.
f. Pour un enfant de 5 à 11 ans, le transporteur facilitera l'attribution d'un siège qui n'est pas éloigné du parent ou du tuteur de plus d'un siège.
g. Pour un mineur de 12 ou 13 ans, le transporteur facilitera l'attribution d'un siège qui n'est pas éloigné de plus d'une rangée du siège du parent ou du tuteur.

(C) Modifications et annulations de réservations

Un passager peut modifier ou annuler une réservation jusqu'à deux (2) heures avant l'heure de départ prévue du vol.

1. Les modifications et annulations entraînent des frais, comme indiqué dans le tableau suivant.

(A) Modifications

La plupart des réservations peuvent être modifiées (changement de nom ou de voyage) dans les 24 heures suivant la réservation. Les frais de modification et les règles tarifaires s'appliquent à tout vol dont le départ a lieu dans les 24 heures. Les vols dont le départ a lieu plus de 24 heures après la réservation peuvent être modifiés dans les 24 premières heures sans frais, mais une différence de tarif sera appliquée.

a. Changements de nom

Les tarifs UltraBase ne sont pas remboursables. Aucune modification n’est permise.
Tout montant inutilisé du billet ne sera pas offert sous forme de crédit de voyage.

Écono	100 $
ÉconoFlex	100 $
Privilège	100 $
PrivilègeFlex	0 $
Affaires	100 $
AffairesFlex	0 $

b. Modifications d’un itinéraire

À l'exception des modifications effectuées dans les 24 heures suivant la réservation (voir ci-dessus), les passagers :

(i) qui font un changement pour un produit ou un vol dont le tarif est plus élevé devront, en plus des frais de modification, payer la différence de tarif et les taxes, les frais et les suppléments applicables ;

(ii) qui font un changement pour un produit ou un vol dont le tarif est moins élevé, les frais de changement applicables seront appliqués et toute différence restante sera remboursée sous forme de crédit de voyage, à l'exception des tarifs PrivilègeFlex et AffairesFlex, qui peuvent être remboursés selon leur forme de paiement initiale; ou

(iii) qui ont effectué une réservation avec un tarif UltraBase ne sont pas autorisées à être modifiées, et tous les montants payés seront perdus.

c. Modifications d’un itinéraire – effectuées dans un délai de 24 heures (à l’exception des vols dont le départ est prévu dans les 24 heures) – qui sont facturées comme frais applicables indiqués au point (e) ci-dessous)

UltraBase	0 $
Écono	0 $
ÉconoFlex	0 $
Privilège	0 $
PrivilègeFlex	0 $
Affaires	0 $
AffairesFlex	0 $

d. Applicable aux billets achetés au plus tard le 31 août 2022 : Modification d'un itinéraire dont le départ aura lieu dans plus de 60 jours

Les tarifs UltraBase et Base ne sont pas remboursables. Aucune modification n'est permise. Tout montant inutilisé du billet ne sera pas offert sous forme de crédit de voyage.

Écono	50 $
ÉconoFlex	0 $
Privilège	50 $
PrivilègeFlex	0 $
Affaires	100 $
AffairesFlex	0 $

e. Applicable aux billets achetés au plus tard le 31 août 2022 : Modification d'un voyage dont le départ a lieu dans moins de 60 jours et d'un vol dont le départ a lieu dans les 24 heures suivant la réservation

Les tarifs UltraBase et Base ne sont pas remboursables. Aucune modification n'est permise. Tout montant inutilisé du billet ne sera pas offert sous forme de crédit de voyage.

Écono	100 $

ÉconoFlex	0 $
Privilège	100 $
PrivilègeFlex	0 $
Affaires	100 $
AffairesFlex	0 $

f. Applicable aux billets achetés à partir du 1er septembre 2022 : Modification d'un voyage jusqu'à 2 heures avant le départ du vol et dont le vol de départ a lieu dans les 24 heures suivant la réservation

Les tarifs UltraBase et Base ne sont pas remboursables. Aucune modification n'est permise. Tout montant inutilisé du billet ne sera pas offert sous forme de crédit de voyage.

Écono	100 $
ÉconoFlex	0 $
Privilège	100 $
PrivilègeFlex	0 $
Affaires	100 $
AffairesFlex	0 $

(B) Annulations

Lorsqu'un billet est annulé dans les 24 heures suivant l'achat et que le départ du vol a lieu plus de 24 heures après l'achat, il est possible d'obtenir un remboursement complet, y compris les taxes et les frais remboursables, sans pénalité. Dans le cas d'une annulation plus de 24 heures après l'achat d'un billet non remboursable, le transporteur ne rembourse ni les taxes, ni les frais, ni les suppléments perçus, sauf s'il y a eu disposition contraire de la loi et sauf si les taxes ont été perçues par erreur.

a. Annulation dans les 24 heures après la réservation (à l'exception des vols dont le départ est prévu dans les 24 heures)

UltraBase	0 $
Écono	0 $
ÉconoFlex	0 $
Privilège	0 $
PrivilègeFlex	0 $
Affaires	0 $
AffairesFlex	0 $

b. Applicable aux billets achetés au plus tard le 31 août 2022 : Annulation d'un voyage dont le départ aura lieu dans plus de 60 jours

Les tarifs UltraBase et Base ne sont pas remboursables. Aucune annulation n'est permise. Tout montant inutilisé du billet ne sera pas offert sous forme de crédit de voyage.

Écono	50 $
ÉconoFlex	0 $
Privilège	50 $
PrivilègeFlex	0 $
Affaires	100 $
AffairesFlex	0 $

c. Applicable aux billets achetés au plus tard le 31 août 2022 : Annulation d'un voyage dont le départ a lieu dans moins de 60 jours et d'un vol dont le départ a lieu dans les 24 heures suivant la réservation

Les tarifs UltraBase et Base ne sont pas remboursables. Aucune annulation n’est permise. Tout montant inutilisé du billet ne sera pas offert sous forme de crédit de voyage.

Écono	100 $
ÉconoFlex	0 $
Privilège	100 $
PrivilègeFlex	0 $
Affaires	100 $
AffairesFlex	0 $

d. Applicable aux billets achetés à partir du 1er septembre 2022 : Annulations d'un itinéraire jusqu'à 2 heures avant le départ du vol et d’un vol dont le départ a lieu dans les 24 heures suivant la réservation

Les tarifs UltraBase et Base ne sont pas remboursables. Aucune annulation n’est permise. Tout montant inutilisé du billet ne sera pas offert sous forme de crédit de voyage.

Écono	100 $
ÉconoFlex	0 $
Privilège	100 $
PrivilègeFlex	0 $
Affaires	100 $
AffairesFlex	0 $

Les crédits de voyage incluront tous les montants liés au tarif payé par le passager, y compris les frais, suppléments et taxes remboursables. Le crédit de voyage sera valable un an à compter de la date de sa création.

2. Le transporteur annulera les réservations d’un passager :

a. pour respecter la réglementation gouvernementale; ou,
b. en raison d'un cas de force majeure;
c. si le passager n'a pas satisfait aux exigences d'enregistrement.

3. Les passagers qui modifient une réservation :

    a. pour un produit ou un vol dont le tarif est plus élevé seront tenus de payer des frais de modification et la différence tarifaire.
    b. pour un produit ou un vol dont le tarif est moins élevé seront tenus de payer des frais de modification, et toute différence restante :

        i. si la réservation a été effectuée directement auprès du transporteur, la différence sera placée dans une banque de voyage ou remboursée, selon le type de tarif acheté, ou si le paiement a été fait avec des dollars WestJet, la différence sera retournée au compte de Récompenses WestJet d'origine;
        ii. si la réservation a été effectuée auprès d'un tiers, les fonds pourraient être perdus, selon les modalités de l'entité.

4. Les passagers qui annulent une réservation :

    a. seront remboursés selon le mode de paiement original pour les annulations effectuées dans les 24 heures de la réservation;
    b. se verront facturer des frais selon le tableau ci-dessus et le montant inutilisé sera remboursé au crédit de vol dans la banque de voyage, pour les annulations effectuées 24 heures après la réservation;
    c. pour un tarif UltraBase ou Base ne seront pas admissibles à un remboursement dans la banque de voyage ou selon le mode de paiement original pour les annulations effectuées 24 heures après la réservation.

5. Modification de vol le jour même

Les passagers peuvent demander une modification le jour même d'un vol confirmé dans les 24 heures précédant l'heure de départ prévue de leur vol. Les modifications sont effectuées moyennant des frais, comme indiqué ci-dessous, et ne peuvent être effectuées que lorsque :

a. le vol a la même origine et la même destination;
b. le vol est effectué le même jour civil que le départ initial;
c. le vol exploité par le transporteur;
d. le tarif acheté est : Écono, ÉconoFlex, Privilège, PrivilègeFlex, Affaires, AffairesFlex ou Exclusif aux membres (Économie, Privilège ou Affaires);
e. il y a un siège disponible dans la même cabine que celle initialement réservée.

Remarque : Lorsque le vol fait partie d'une réservation de forfait de vacances, les modifications de vol apportées le jour même s'appliquent uniquement au vol. WestJet et Vacances WestJet ne sont pas responsables de toute répercussion sur les autres activités prévues ou réservées, y compris, mais sans s'y limiter, les transferts, les réservations d'hôtel, les excursions. Tout élément non utilisé sera perdu.

Remarque : Les modifications pour un vol partant plus tôt doivent être effectuées avant le délai limite pour l'enregistrement du nouveau vol et le passager ne doit pas avoir enregistré de bagages. Les modifications pour un vol partant plus tard peuvent être effectuées jusqu'à l'heure de départ prévue du vol initial.

Remarque : Les modifications le jour même ne sont pas offertes pour :

i. les vols au tarif UltraBase ou de base
ii. les réservations de groupes et les vols d'affrètement
iii. les vols à code partagé ou interlignes;
iv. les vols un jour civil différent (si le vol du passager est le seul disponible ce jour civil).

Vols à l'intérieur du Canada

Écono	de 150 $ à 177 $ CA
ÉconoFlex	Sans frais
Privilège	de 100 $ à 118 $ CA
PrivilègeFlex	Sans frais
Affaires	Sans frais
AffairesFlex	Sans frais

6. Frais du centre d'appels

Pour les réservations effectuées via le centre d'appels de WestJet, des frais non remboursables s'appliqueront par réservation. Ils sont précisés dans le tableau ci-dessous.

Ces frais seront annulés pour tout passager avec un handicap qui n'est pas en mesure d'utiliser une option libre-service pour faire la réservation.

Ces frais peuvent être réduits ou annulés en fonction de facteurs comprenant, mais sans s'y limiter, les règles du programme de fidélisation de WestJet.

UltraBase	35 $ par réservation
Écono	25 $ par réservation
Éconoflex	25 $ par réservation
Privilège	sans frais
PrivilègeFlex	sans frais
Affaires	sans frais
AffairesFlex	sans frais

Les frais du centre d'appel ci-dessus sont des montants maximaux en $ CA.
Les frais peuvent être réduits ou annulés dans certaines circonstances.
Les frais peuvent varier lorsqu'ils sont publiés par WestJet ou perçus dans d'autres devises.

Veuillez consulter westjet.com ou communiquez avec WestJet ou ses agents pour tous les détails.

(D) Responsabilité du passager

Le passager doit arriver à l'aéroport suffisamment à l'avance pour faire l'enregistrement et se soumettre aux procédures gouvernementales, au contrôle de

sécurité et au processus de départ tout en respectant les délais limites indiqués dans la section (F) ci-dessous. Les vols ne seront pas retardés pour les passagers n'ayant pas terminé de répondre aux exigences de préembarquement. Le transporteur traitera cette situation comme un défaut de se présenter.

Le transporteur ne sera pas responsable des pertes ou des frais occasionnés par le non-respect de cette disposition par le passager. Le montant payé par le ou les passagers pour le billet, incluant le tarif, les frais, les suppléments et les taxes sera perdu si le ou les passagers ne se présentent pas pour un vol.

(E) Défaut d'occupation d'un siège

Si le passager n'occupe pas la place que le transporteur a réservée pour lui et que ce dernier n'a pas été informé de l'annulation de la réservation avant le moment prévu du départ de ce vol précis, le transporteur annulera les réservations suivantes ou de retour de ce passager et ne sera pas responsable de ce fait autrement que pour le remboursement du billet du passager, conformément à la règle tarifaire en vigueur.

(F) Délais limites d'enregistrement et d'embarquement

1. Recommandation

Tous les passagers devraient suivre les recommandations concernant les heures d'arrivée à l'aéroport pour le type de vol pour lequel ils détiennent une réservation, comme indiqué ci-dessous. Tous les passagers sont tenus de respecter les heures limites d'arrivée à l'aéroport pour le type de vol pour lequel ils détiennent une réservation, comme indiqué ci-dessous. Les passagers devraient anticiper des files d'attente et du temps supplémentaire est probablement nécessaire, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

2. Délais limites

Tous les délais précisés sont à prévoir avant l'heure de départ prévue du vol.

Heure recommandée pour l'arrivée à l'aéroport	120 minutes
Heure recommandée pour le dépôt* de bagages	90 minutes
Délai limite de dépôt de bagages	60 minutes
délai limite d'enregistrement	60 minutes
Heure recommandée d'arrivée à la porte d'embarquement	40 minutes
Délai limite d'embarquement	10 minutes pour la plupart des appareils 15 minutes pour un appareil 787

a. Les bagages seront acceptés trois (3) heures avant l'heure prévue du départ du vol dans la majorité des aéroports.
b. Les passagers voyageant avec un animal de compagnie dans la cabine doivent prévoir 30 minutes supplémentaires avant le délai limite d'enregistrement.
c. Les passagers voyageant avec un animal de compagnie en tant que bagage enregistré doivent s'enregistrer 90* minutes avant l'heure de départ prévue.
d. Les passagers qui ont des bagages surdimensionnés ou en surpoids doivent s'enregistrer 30 minutes avant le délai limite d'enregistrement.
e. Les passagers nécessitant l'utilisation d'un fauteuil roulant (le leur ou celui qui est fourni) doivent s'enregistrer au plus tard 30 minutes avant le délai limite d'enregistrement.
f. Les passagers voyageant en tant que mineurs non accompagnés doivent s'enregistrer auprès d'un agent 90 minutes avant l'heure de départ prévue.
g. Tout passager qui ne se présente pas au départ du vol se verra refuser le transport.

Si le passager ne respecte pas les délais limites précisés dans le tableau ci-dessus, le transporteur pourrait réaffecter le siège préréservé du passager ou annuler sa réservation, et ne pas être en mesure de transporter les bagages du passager. Le

transporteur n’assumera aucune responsabilité liée au non-respect de cette disposition par le passager.

Remarque : En cas de partage de code, les passagers sont informés que les règles de réservation qui s’appliquent à leur transport sont celles du transporteur indiqué sur leur billet, et non celles du transporteur exploitant le vol.

Remarque : Le passager doit fournir ses coordonnées (adresse de courriel ou numéros de téléphone) au transporteur au cas où le transporteur doive communiquer avec lui avant son départ ou en tout temps au cours de son itinéraire. Conformément aux exigences du RPPA, le transporteur prendra des mesures raisonnables pour informer ses passagers des retards ou des modifications d’horaire.

Règle 45 : Escales

(A) Généralités

Les escales seront permises en vertu des conditions suivantes :

1. Les escales doivent être organisées avec le transporteur à l'avance et indiquées sur le billet.
2. Des règles tarifaires précises pourraient interdire les escales ou limiter le nombre d'escales permises, ou des frais supplémentaires pourraient être exigés pour des escales selon le tarif acheté par le passager. Consultez la règle applicable au tarif en question pour de plus amples renseignements.
3. Si une partie de l'itinéraire est parcourue par transport de surface, il sera estimé qu'une escale a eu lieu pour un tel transport.
4. Une interruption délibérée d'un itinéraire pendant plus de quatre heures constituera une escale.

Règle 54 : Acceptation interligne des bagages

1. Applicabilité

La présente règle s'applique à tous les itinéraires interlignes émis sur un billet unique et dont le point d'origine ou la destination est au Canada.

On peut ainsi déterminer la façon dont le transporteur décidera des règles sur les bagages à appliquer'à l'itinéraire interligne au complet.

En ce qui a trait à l'acceptation de bagages d'un accord interligne :

i. le transporteur dont le code d'identification est indiqué sur le premier segment du billet interligne du passager est le transporteur de sélection.
ii. tout transporteur identifié comme fournissant le transport interligne au passager en vertu du billet de ce dernier est le transporteur participant.

2. Détermination des règles sur les bagages par le transporteur de sélection :

Bagages enregistrés

Le transporteur appliquera les règles « Transporteur le plus important (TPI) – Résolution 302 de l'IATA en fonction du traitement de l'Office » afin que les règles sur les bagages de ce transporteur, comme déterminées dans son tarif, s'appliquent à la totalité de l'itinéraire interligne.

Le transporteur choisi sera appelé transporteur sélectionné.

Bagage de cabine

Les règles sur les bagages non enregistrés de chaque transporteur exploitant s'appliquent à chaque segment de vol d'un itinéraire interligne. Nonobstant ce qui

précède, les frais de bagages non enregistrés qui s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire interligne seront ceux du transporteur sélectionné.

1. Statut particulier d'un passager

Les règles sur les bagages choisies par le transporteur sélectionné au début de l'itinéraire d'un passager détermineront à quoi le passager a droit.

2. Escales

Les règles sur les bagages établies par le transporteur sélectionné au début de l'itinéraire d'un passager permettent de déterminer la franchise de bagages de ce passager. Des frais pourraient être exigés à chaque point d'enregistrement ou une seule fois dans chaque direction, selon la politique du transporteur.

3. Embargos

Les embargos s'appliquant à tout transporteur exploitant faisant partie d'un itinéraire interligne seront pris en compte lors de la détermination des règles sur les bagages et des frais de bagages s'appliquant au voyage d'un passager.

(C) Application des règles sur les bagages par un transporteur participant

Si un transporteur n'est pas le transporteur sélectionné d'un itinéraire interligne, mais un transporteur participant qui offre le transport au passager en fonction du billet émis, le transporteur appliquera les règles sur les bagages du transporteur sélectionné tout au long de l'itinéraire interligne.

(D) Communication des règles sur les bagages

Sommaire à la fin d'un achat en ligne et renseignements sur le billet électronique

a. Après l'achat d'un vol, le passager recevra du transporteur un billet électronique indiquant les dispositions liées à des règles et règlements supplémentaires, y compris les règles liées au premier et au deuxième bagage enregistré ainsi qu'aux bagages non enregistrés. Les renseignements que contiennent les billets électroniques refléteront les règles sur les bagages du transporteur de sélection. Plus particulièrement,
b. Le transporteur doit fournir les renseignements suivants :
c. Le nom du transporteur dont on utilise les règles sur les bagages;
d. La franchise de bagages ou les frais applicables du passager;
e. Les limites liées aux bagages (taille et poids), s'il y a lieu;
f. Les modalités qui pourraient modifier ou avoir un effet sur la franchise de bagages du passager (p. ex., statut de grand voyageur, enregistrement hâtif, franchises de bagages avec achat à l'avance au moyen d'une carte de crédit en particulier);
g. L'existence d'un embargo pouvant s'appliquer à l'itinéraire du passager;
h. L'application des règles sur les bagages et des frais de bagages (soit une fois par direction ou à chaque point d'escale).
i. Le transporteur fournit ces renseignements en format texte sur la confirmation de billet électronique du passager. Les renseignements sur les frais concernant les bagages non enregistrés et le premier et deuxième bagage enregistré seront exprimés de façon précise (et non sous forme de fourchette).

Renseignements sur le site Web

Le transporteur publie sur son site Web un sommaire complet et détaillé de ses règles sur les bagages, incluant les renseignements suivants :

a. Les limites de poids et de dimensions des bagages enregistrés et non enregistrés des passagers, s'il y a lieu;
b. Le nombre de bagages enregistrés et non enregistrés qui peuvent être transportés, et les frais applicables;

c. Les frais liés aux bagages excédentaires et surdimensionnés;
d. Les frais liés à l'enregistrement, la cueillette et la livraison des bagages enregistrés;
e. L'acceptation des articles spéciaux et les frais connexes, p. ex., les planches de surf, les animaux ou les bicyclettes;
f. Les dispositions liées aux articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos;
g. Les modalités qui modifieraient les franchises de bagages du passager et les frais applicables ou auraient une incidence sur eux (p. ex., statut de grand voyageur, enregistrement hâtif, franchises de bagages avec achat à l'avance au moyen d'une carte de crédit en particulier);
h. D'autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers soumis à des franchises ou des frais particuliers liés aux bagages ou à d'autres frais.

Règle 55 : Acceptation des bagages

(A) Applicabilité

Cette règle concerne le transport de bagages et le transport interligne de bagages quand le transporteur est sélectionné pour appliquer ses règles sur les bagages à un itinéraire interligne complet. Le transporteur transportera seulement des marchandises jusqu'à la destination du vol. Tous les bagages enregistrés doivent être munis d'une étiquette de bagage. Tous les bagages non enregistrés doivent être munis d'une étiquette comportant le nom du passager, son adresse et son numéro de téléphone.

Un article de bagage en particulier, qu'il soit enregistré ou non enregistré, ne sera pas considéré comme appartenant à plus d'une personne.

Les bagages non enregistrés, notamment les effets personnels, seront considérés comme appartenant au passager qui est en possession du bagage au moment de l'embarquement.

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

Le transporteur se réserve le droit de refuser de charger à bord ou de transporter toute marchandise qui, à sa discrétion exclusive, n'est pas adéquatement emballée ou adaptée pour un transport aérien, pour quelque raison que ce soit, notamment en raison de son poids, ses dimensions ou sa nature. Il se réserve aussi le droit d'interdire de toute autre façon l'utilisation d'une telle marchandise à bord de l'appareil.

Le transporteur acceptera généralement de transporter comme bagage toute marchandise nécessaire ou adaptée qui sera portée ou utilisée par le passager, ou qui sert à son confort ou pour sa commodité dans le cadre du voyage, sous réserve de ce qui suit :

1. Bagages enregistrés

a. En prenant possession des bagages enregistrés du passager, le transporteur produira une étiquette de bagage pour chaque article de bagage enregistré. Une partie de cette étiquette sera remise au passager, et la partie restante correspondante sera fixée à chaque bagage.
b. Les bagages enregistrés seront transportés dans le même aéronef que le passager, à moins qu'ils soient retardés ou que le transporteur décide qu'il est peu pratique de transporter le bagage dans le même aéronef. En cas de retard, le transporteur prendra les mesures nécessaires pour informer le passager des progrès des bagages et en organisera la livraison au passager dès que possible, à moins que des lois en vigueur exigent la présence du passager pour le dédouanement.
c. Sous réserve des conditions du tarif applicable, les passagers voyageant avec un bébé ou un enfant seront autorisés à emporter un sac à couches ou un article personnel pour l'enfant ou le bébé, et ils pourront obtenir gratuitement un équipement supplémentaire pour bébé, comme suit :

i. Bébé voyageant dans les bras ou sur un siège supplémentaire :
Bagage de cabine – non autorisé
Siège d'auto qui sera utilisé à bord de l'avion – non autorisé
Équipement pour bébé permis – deux articles, en plus d'un bagage enregistré OU deux articles en tant que bagages enregistrés.

ii. Bébé ou enfant pour qui un siège a été acheté :
Bagage de cabine – un bagage permis
Siège d'auto qui sera utilisé à bord de l'avion – un siège permis
Équipement pour bébé permis – un article livré à la porte ou un article en tant que bagage enregistré.

d. Le transport de toute marchandise est soumis aux limites d'espace et de poids de l'aéronef ainsi qu'à la politique du transporteur en ce qui concerne les bagages non enregistrés et les bagages enregistrés autorisés pour chaque passager, conformément aux dispositions du Manuel d'exploitation et de procédures du transporteur.

Le transporteur accepte ce qui suit (sous réserve des disponibilités) :

e. Le premier, deuxième, troisième ou quatrième bagage enregistré respectant les limites de poids et de dimensions indiquées dans cette section sera facturé en fonction des frais indiqués dans les tableaux ci-dessous, sauf dans le cas de passagers (excluant les bébés) voyageant avec WestJet Encore, qui a une limite de trois (3) bagages enregistrés.
f. Le poids des bagages enregistrés peut aller jusqu'à 23 kg (50 lb) et la dimension combinée de longueur + largeur + hauteur peut atteindre 157 cm (62").
g. Les bagages considérés comme surdimensionnés sont ceux dont les dimensions sont supérieures à 157 cm (62 po), mais inférieures à 203 cm (80 po). Ces bagages seront acceptés pour la majorité des destinations et soumis aux frais indiqués dans les tableaux ci-dessous. Les bagages dont les dimensions combinées dépassent 203 cm (80 po) seront refusés.
h. Les bagages considérés comme en surpoids sont ceux dont le poids est supérieur à 23 kg (50 lb), mais inférieur à 45 kg (100 lb). Ces bagages en surpoids seront acceptés pour la majorité des destinations et soumis aux frais indiqués dans les tableaux ci-dessous.
i. Excédents combinés : Tout bagage qui dépasse la franchise de bagages autorisée, est en surpoids ou surdimensionné sera soumis à toutes les combinaisons de suppléments applicables.

Les passagers doivent payer les frais de bagages pour chaque article indiqué ci-dessous en fonction du type de tarif pour leur vol.

Les frais de bagages payés à l'avance sont définis comme des frais de bagages payés au moment de la réservation ou après la réservation jusqu'à 24 heures avant le départ prévu du vol.

Les frais de bagages à l'enregistrement libre-service sont définis comme des frais de bagages payés en ligne par l'entremise d'un canal d'enregistrement libre-service dans les 24 heures précédant le départ prévu du vol.

Les frais de bagages à l'enregistrement à l'aéroport sont définis comme des frais de bagages payés à l'aéroport, dans les 24 heures précédant le départ prévu du vol.

Les frais de bagages sont remboursables selon le mode de paiement initial en cas d'annulation d'un itinéraire. Autrement, tous les frais de bagages ne sont pas remboursables et ne donnent droit à aucun crédit, à l'exception des remboursements requis en vertu de la règle 120.

Frais de bagages à l'enregistrement libre-service et à l'aéroport pour les billets achetés au plus tard le 6 novembre 2023 :

Tarif UltraBase ou Base : premier bagage 40 $, deuxième bagage 60 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif Écono : premier bagage 40 $, deuxième bagage 60 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif ÉconoFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 60 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif Privilège : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif PrivilègeFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif Affaires : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Tarif AffairesFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Voyage de Vacances WestJet : premier bagage 40 $, deuxième bagage 60 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Carte World Elite Mastercard – détenteurs principaux : premier bagage 0 $, deuxième bagage 60 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Membres Argent avec Delta : premier bagage 0 $, deuxième bagage 60 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Valeur excédentaire : 10 $ par article, peu importe le tarif

Frais de bagages enregistrés pour les billets achetés entre le 7 novembre 2023 et le 14 février 2024 :

Frais de bagages payés à l'avance :
Tarif UltraBase ou Base : premier bagage 30 $, deuxième bagage 50 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif Écono : premier bagage 30 $, deuxième bagage 50 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif Éconoflex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 50 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif Privilège : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif PrivilègeFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif Affaires : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif AffairesFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Voyage de Vacances WestJet : premier bagage 30 $, deuxième bagage 50 $, troisième et quatrième bagage S. O.

Carte WestJet World Elite Mastercard RBC – détenteurs principaux : premier bagage 0 $, deuxième bagage 50 $, troisième et quatrième bagage S. O.

Membres Argent avec Delta : premier bagage 0 $, deuxième bagage 50 $, troisième et quatrième bagage S. O.

Valeur excédentaire : 10 $ par article, peu importe le tarif.

Option de frais de bagages payés à l'avance seulement offerte pour le premier et/ou le deuxième bagage enregistré.

Frais de bagages à l'enregistrement libre-service :
Tarif UltraBase ou Base : premier bagage 40 $, deuxième bagage 60 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif Écono : premier bagage 40 $, deuxième bagage 60 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif ÉconoFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 60 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif Privilège : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif PrivilègeFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif Affaires : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif AffairesFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Voyage de Vacances WestJet : premier bagage 40 $, deuxième bagage 60 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Carte World Elite Mastercard – détenteurs principaux : premier bagage 0 $, deuxième bagage 60 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Membres Argent avec Delta : premier bagage 0 $, deuxième bagage 60 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Valeur excédentaire : 10 $ par article, peu importe le tarif

Frais de bagages à l'enregistrement à l'aéroport :
Tarif UltraBase ou Base : premier bagage 50 $, deuxième bagage 70 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif Écono : premier bagage 50 $, deuxième bagage 70 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif ÉconoFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 70 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif Privilège : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif PrivilègeFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif Affaires : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif AffairesFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Voyage de Vacances WestJet : premier bagage 50 $, deuxième bagage 70 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Carte World Elite Mastercard – détenteurs principaux : premier bagage 0 $, deuxième bagage 70 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Membres Argent avec Delta : premier bagage 0 $, deuxième bagage 70 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Valeur excédentaire : 10 $ par article, peu importe le tarif

Frais de bagages à l'enregistrement pour les billets achetés entre le 15 février et le 3 juin 2024 :

Frais de bagages payés à l'avance :
Tarif UltraBase ou Base : premier bagage 35 $, deuxième bagage 55 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif Écono : premier bagage 35 $, deuxième bagage 55 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif Économoflex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 55 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif Privilège : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif PrivilègeFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif Affaires : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif AffairesFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage S. O.

Voyage de Vacances WestJet : premier bagage 35 $, deuxième bagage 55 $, troisième et quatrième bagage S. O.

Carte WestJet World Elite Mastercard RBC – détenteurs principaux : premier bagage 0 $, deuxième bagage 55 $, troisième et quatrième bagage S. O.

Membres Argent avec Delta : premier bagage 0 $, deuxième bagage 55 $, troisième et quatrième bagage S. O.

Option de frais de bagages payés à l'avance seulement offerte pour le premier et/ou le deuxième bagage enregistré.

Frais de bagages à l'enregistrement libre-service :

Tarif UltraBase ou Base : premier bagage 45 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Tarif Écono : premier bagage 45 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif ÉconoFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif Privilège : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif PrivilègeFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif Affaires : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif AffairesFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Voyage de Vacances WestJet : premier bagage 45 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Carte World Elite Mastercard – détenteurs principaux : premier bagage 0 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Membres Argent avec Delta : premier bagage 0 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Frais de bagages à l'enregistrement à l'aéroport :

Tarif UltraBase ou Base : premier bagage 55 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif Écono : premier bagage 55 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif ÉconoFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif Privilège : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif PrivilègeFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Tarif Affaires : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif AffairesFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Voyage de Vacances WestJet : premier bagage 55 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Carte World Elite Mastercard – détenteurs principaux : premier bagage 0 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Membres Argent avec Delta : premier bagage 0 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Valeur excédentaire : 10 $ par article, peu importe le tarif

Frais de bagages à l'enregistrement pour les billets achetés entre le 4 juin 2024 et le 23 janvier 2025 :

Frais de bagages payés à l'avance :
Tarif UltraBase : premier bagage 45 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif Écono : premier bagage 35 $, deuxième bagage 55 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif ÉconoFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 55 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif Privilège : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif PrivilègeFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif Affaires : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif AffairesFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage S. O.

Voyage de Vacances WestJet : premier bagage 35 $, deuxième bagage 55 $, troisième et quatrième bagage S. O.

Carte World Elite Mastercard – détenteurs principaux : premier bagage 0 $, deuxième bagage 55 $, troisième et quatrième bagage S. O.

Membres Argent avec Delta : premier bagage 0 $, deuxième bagage 55 $, troisième et quatrième bagage S. O.

Option de frais de bagages payés à l'avance seulement offerte pour le premier et/ou le deuxième bagage enregistré.

Frais de bagages à l'enregistrement libre-service :
Tarif UltraBase : premier bagage 55 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif Écono : premier bagage 45 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif ÉconoFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif Privilège : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif PrivilègeFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif Affaires : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif AffairesFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Voyage de Vacances WestJet : premier bagage 45 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Carte World Elite Mastercard – détenteurs principaux : premier bagage 0 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Membres Argent avec Delta : premier bagage 0 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Frais de bagages à l'enregistrement à l'aéroport :
Tarif UltraBase : premier bagage 65 $, deuxième bagage 85 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif Écono : premier bagage 55 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif ÉconoFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif Privilège : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif PrivilègeFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif Affaires : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif AffairesFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Voyage de Vacances WestJet : premier bagage 55 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Carte World Elite Mastercard – détenteurs principaux : premier bagage 0 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Membres Argent avec Delta : premier bagage 0 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Valeur excédentaire : 10 $ par article, peu importe le tarif

Frais de bagages à l'enregistrement pour les billets achetés à partir du 24 janvier 2025 :

Frais de bagages payés à l'avance :
Tarif UltraBase : premier bagage 45 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif Écono : premier bagage 35 $, deuxième bagage 55 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif ÉconoFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 55 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif Privilège : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif PrivilègeFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif Affaires : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage S. O.
Tarif AffairesFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage S. O.

Voyage de Vacances WestJet : premier bagage 35 $, deuxième bagage 55 $, troisième et quatrième bagage S. O.

Carte World Elite Mastercard – détenteurs principaux : premier bagage 0 $, deuxième bagage 55 $, troisième et quatrième bagage S. O.

Membres Argent avec Delta : premier bagage 0 $, deuxième bagage 55 $, troisième et quatrième bagage S. O.

Option de frais de bagages payés à l'avance seulement offerte pour le premier et/ou le deuxième bagage enregistré.

Frais de bagages à l'enregistrement libre-service :
Tarif UltraBase : premier bagage 55 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif Écono : premier bagage 45 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Tarif ÉconoFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif Privilège : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif PrivilègeFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif Affaires : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $
Tarif AffairesFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Voyage de Vacances WestJet : premier bagage 45 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Carte World Elite Mastercard – détenteurs principaux : premier bagage 0 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Membres Argent avec Delta : premier bagage 0 $, deuxième bagage 65 $, troisième et quatrième bagage 100 $

Frais de bagages à l'enregistrement à l'aéroport :
Tarif UltraBase : premier bagage 65 $, deuxième bagage 85 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif Écono : premier bagage 55 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif ÉconoFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif Privilège : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif PrivilègeFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Tarif Affaires : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 110 $
Tarif AffairesFlex : premier bagage 0 $, deuxième bagage 0 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Voyage de Vacances WestJet : premier bagage 55 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Carte World Elite Mastercard – détenteurs principaux : premier bagage 0 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Membres Argent avec Delta : premier bagage 0 $, deuxième bagage 75 $, troisième et quatrième bagage 110 $

Valeur excédentaire : 15 $ par article, peu importe le tarif

2. Équipement sportif

Le transporteur perçoit des frais de manutention de 50 $ pour l'équipement sportif enregistré. Dans tous les cas, les bagages doivent contenir l'équipement sportif indiqué. Les articles suivants sont exemptés des :

Frais pour bagage surdimensionné : cannes à pêche, équipement de football, bâtons de golf, équipement de hockey, équipement de crosse, équipement de ringuette, skis et planches à neige.

Frais pour bagage en surpoids : équipement de football, équipement de hockey, équipement de crosse et équipement de ringuette.

Les armes à feu de quelque type que ce soit ne seront transportées que si le transporteur a accordé son consentement préalable.

Il revient au passager de veiller à obtenir les permis et documents pertinents pour le transport à destination. Nonobstant les exemptions concernant les agents de la paix, les armes à feu doivent être démontées et emballées dans un étui adapté.

3. Bagages non enregistrés (bagages de cabine)

a. Les bagages non enregistrés doivent respecter les limites de taille et de poids du transporteur pour être permis à bord de l'aéronef.
b. Pour les types de tarifs autre qu'UltraBase, chaque passager peut apporter un (1) bagage non enregistré (bagage de cabine) et un (1) article personnel.
c. Pour les types de tarifs UltraBase, chaque passager peut apporter un (1) article personnel. Un bagage de cabine est seulement permis :
    i. lors de voyages vers ou en provenance de l'Europe ou l'Asie;
    ii. si le siège Confort accru est acheté pour tous les segments de vol;
    iii. si vous voyagez avec un nourrisson, un (1) sac à couches est permis en plus d'un (1) article personnel indiqué ci-dessus;
    iv. si vous voyagez avec un animal de compagnie dans la cabine, l'animal est permis en plus d'un (1) article personnel indiqué ci-dessus;
    v. si vous avez des besoins médicaux ou en matière d'accessibilité en vertu de la Règle 71 dans les présentes.
d. Dans tous les cas, ceux-ci ne peuvent dépasser les dimensions maximales suivantes :

    i. Bagage non enregistré :

        a) pour les billets achetés le 12 mars 2025 ou avant cette date, les dimensions maximales sont : 53 cm x 23 cm x 38 cm (21 po x 9 po x 15 po)

b) pour les billets achetés le 13 mars 2025 ou après cette date, les dimensions sont : 56 cm x 23 cm x 36 cm (22 po x 9 po x 14 po)
c) entre le 13 mars et le 5 mai 2025 inclusivement, WestJet accordera un délai de grâce et acceptera les bagages de cabine dont les dimensions n'excèdent pas (a) ou (b) ci-dessus.

ii. Article personnel : taille maximale de 41 cm x 15 cm x 33 cm (16 po x 6 po x 13 po)
iii. Cage : taille maximale de 41 cm x 21,5 cm x 25 cm (16 po x 8,5 po x 10 po)

e. Tout article plus grand que la taille du bagage de cabine et tout article dépassant la franchise de bagage de cabine et d'article personnel sera enregistré jusqu'à la destination du passager. Des frais seront appliqués pour chaque article enregistré à la porte d'embarquement, comme suit :

i. Pour les types de tarifs UltraBase, les frais de bagages applicables plus des frais de service de 25 $ pour les bagages enregistrés à la porte d'embarquement seront facturés.
ii. Pour tous les autres types de tarifs, les frais de bagages applicables seront facturés.

f. Pour assurer la sécurité des passagers dans la cabine, le transporteur peut, à sa discrétion exclusive, vérifier un bagage non enregistré (de cabine) sans motif précis.
g. Tous les bagages non enregistrés doivent être rangés dans le compartiment à bagages supérieur ou placés complètement sous le siège qui se trouve directement devant le passager.
h. Pour plus de renseignements sur les objets qui ne peuvent être transportés comme bagages enregistrés et seront seulement acceptés pour transport dans la cabine des passagers de l'aéronef après entente avec le transporteur, les passagers devraient communiquer avec le transporteur ou examiner son site Web.

4. Transport d’articles spéciaux

Des restrictions s’appliquent au transport de certains bagages, comme les bagages surdimensionnés ou en surpoids, les planches de surf, les animaux, les bicyclettes, etc. Dans ces situations’, tout transporteur participant faisant partie d’un itinéraire interligne peut appliquer ces restrictions au voyage du passager en fonction de ses tarifs.

5. Instruments de musique

Pourvu que la sécurité ne soit pas compromise, le transporteur peut accepter des instruments de musique correctement emballés (soit comme bagage de cabine, soit comme bagage enregistré), selon le poids ou les dimensions de l’instrument.

Bagages de cabine :

Les sièges ne peuvent pas être réservés pour des instruments de musique. Toutefois, de petits instruments de musique sont permis comme bagages de cabine du passager, à condition qu’ils respectent les critères suivants :

a. ils répondent aux exigences actuelles du transporteur concernant la taille des bagages de cabine (ces exigences sont indiquées dans la sous-section 3 ci-dessus); et
b. ils entrent sous le siège devant le passager ou dans le compartiment supérieur.

Vu l’espace de rangement limité dans la cabine, le transporteur ne peut pas garantir qu’un instrument de musique peut être accommodé à bord. Du rangement est offert selon le principe du premier arrivé, premier servi.

Il faudra peut-être enregistrer l’instrument de musique à l’embarquement et le transporter comme bagage enregistré si : i) le personnel de la compagnie aérienne juge que c’est nécessaire; ou ii) il n’y a pas d’espace disponible dans la cabine pour ranger l’instrument de musique de façon sécuritaire.

L’instrument de musique est considéré comme un (1) bagage de cabine.

Bagages enregistrés :

Si les instruments de musique sont enregistrés séparément, l’instrument est : i) considéré comme un (1) bagage; et ii) inclus dans le nombre maximal de bagages enregistrés permis par type de tarif. Si le nombre de bagages d’un passager (instrument de musique + nombre d’autres bagages à enregistrer) dépasse le nombre maximal d’articles permis par type de tarif, d’autres frais de bagages enregistrés s’appliqueront. Si l’instrument de musique pèse plus de 23 kg (50 lb), des frais de bagages en surpoids s’appliqueront. Le transporteur peut accommoder des instruments de musique dont le poids maximal est de 32 kg (70 lb). Les dimensions d’un instrument de musique (c’est-à-dire la somme de la longueur, de la largeur et de la hauteur) ne peuvent pas excéder 157 cm (62 po). Les instruments de musique doivent toujours être emballés dans un contenant rigide conçu pour le transport de tels objets. Quant aux instruments à cordes, les passagers doivent s’assurer que les cordes sont détendues. Cette mesure permet de réduire la tension sur le haut et la manche de l’instrument.

Si le remplacement d’un aéronef empêche le transport d’un instrument de musique dans la cabine, le transporteur prendra des mesures raisonnables pour : (i) enregistrer l’instrument à l’embarquement; ou (ii) enregistrer l’instrument sur le prochain vol disponible.

(D) Prise en charge et remise des bagages

1. Seul le passager ayant reçu une étiquette de bagage quand le transporteur a pris possession du bagage peut accepter la livraison du bagage.
2. Si le passager qui désire récupérer le bagage enregistré n’a pas avec lui sa partie de l’étiquette de bagage et identifie le bagage en utilisant l’étiquette de bagage qui lui est attachée, le

transporteur doit obtenir une preuve satisfaisante que le bagage appartient au passager en question avant de le lui remettre.

3. Le fait que le passager détenant l'étiquette de bagage accepte le bagage sans formuler de plainte dans les délais stipulés constitue la preuve que le transporteur a livré le bagage en bon état et conformément à ce tarif.

(E) Frais de déclaration pour valeur excédentaire

Le passager peut déclarer une valeur excédentaire supérieure aux limites de responsabilité applicables aux bagages enregistrés et payer les frais de valeur excédentaire supplémentaires au transporteur avant le départ au point d'enregistrement.

Remarque : Cette disposition ne s'applique pas aux aides fonctionnelles des personnes ayant une déficience. (Voir les règles 70[E] et 71[F].)

(F) Articles non acceptés comme bagages

Les articles ci-dessous ne sont pas acceptés comme bagages et ne seront pas transportés par le transporteur :

1. Les articles interdits de port par les lois, les règlements ou les ordonnances en vigueur d'un pays d'origine, de destination ou d'un pays survolé.
2. Les articles susceptibles de mettre en danger l'aéronef ou les personnes ou les biens à bord. Ces articles inacceptables sont spécifiés dans les Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et la réglementation des

matières dangereuses de l'Association du Transport Aérien International (IATA).

3. Les articles qui, de l'opinion du transporteur', ne conviennent pas au transport en raison de leur poids, de leur taille ou de leur nature, comme des articles fragiles ou périssables.
4. Les animaux vivants, à l'exception de ce que prévoit la Règle 75, Acceptation des animaux (animaux d'assistance et de compagnie).
5. Les armes à feu et munitions autres que pour la chasse ou le sport sont interdites de transport comme bagages. Les armes à feu et munitions pour la chasse et le sport seront acceptées comme bagage enregistré, pourvu que les armes à feu ne soient pas chargées, que le cran de sûreté soit activé et que les armes soient adéquatement emballées. Le port de munitions est soumis aux règlements de l'OACI et de l'AITA mentionnés au point 2 ci-dessus.
6. Le passager ne doit pas mettre dans ses bagages enregistrés des articles fragiles ou périssables, de l'argent, des bijoux, des métaux précieux, de l'argenterie, des documents négociables, des titres ou d'autres objets de valeur, des documents professionnels, des échantillons, des passeports et d'autres pièces d'identité.
7. Tout autre article jugé non acceptable par le transporteur à l'occasion.

Le transporteur se réserve le droit de refuser de charger ou de transporter toute marchandise ou de retirer toute marchandise de l'aéronef si, à sa discrétion exclusive, une telle mesure est jugée nécessaire ou souhaitable pour des raisons de santé, de bien-être ou de sécurité concernant les passagers, l'équipage, ou l'aéronef ou pour éviter une infraction à une loi, un règlement ou une ordonnance émanant d'une autorité gouvernementale des territoires que l'aéronef pourrait survoler, d'où

il pourrait décoller, et où il pourrait atterrir, ou si les marchandises ne sont pas emballées adéquatement ou convenablement.

(G) Droit de refuser le transport de bagages

1. Le transporteur refusera de transporter comme bagage enregistré tout bagage découvert comme contenant un des articles non acceptés mentionnés ci-dessus et lorsque le passager n'informe pas préalablement le transporteur de la présence de ces articles nécessitant un préavis.
2. À sa discrétion exclusive, le transporteur refusera de transporter tout bagage en raison de sa taille, sa forme, son poids ou sa nature.
3. Le transporteur refusera de transporter un bagage enregistré s'il détermine que ce bagage n'a pas été emballé de façon sécuritaire ou adéquate dans des valises ou des contenants adaptés.

Remarque : Cette disposition ne s'applique pas aux aides fonctionnelles des personnes ayant une déficience.

(H) Droit de fouille

Le transporteur pourrait demander au passager d'autoriser une fouille de sa personne et de ses bagages. Le transporteur pourrait fouiller les bagages du passager en son absence. Le but d'une fouille est d'assurer la sécurité de l'aéronef et des passagers, et de vérifier si le passager possède ou si ses bagages contiennent les articles mentionnés à la section (F) ci-dessus, ou des armes ou des munitions qui n'ont pas été présentées au transporteur. Si le passager ne veut pas autoriser la fouille, le transporteur pourrait refuser de transporter sa personne ou ses bagages.

Partie III – À l'aéroport ou durant le voyage

Règle 60 : Acceptation des enfants pour un voyage

(A) Généralités

1. Acceptation pour transport : Les bébés et enfants de moins de 5 ans doivent être accompagnés par leur parent ou par une personne d'au moins 16 ans. Les enfants d'au moins 5 ans accompagnés dans la même cabine par un passager d'au moins 12 ans seront acceptés pour transport.
2. Les personnes assumant les soins de bébés ou d'enfants doivent être en mesure de s'acquitter de cette obligation.

Bébés

1. Les bébés n'ont pas besoin d'un siège, mais ils doivent avoir un billet. Si le bébé n'occupe pas un siège, un passager accompagnateur d'au moins 12 ans doit le tenir dans ses bras.
2. Les passagers accompagnateurs ne peuvent tenir qu'un seul bébé dans leurs bras.
3. Aucun passager ne sera responsable de plus d'un bébé, que le bébé soit dans les bras d'un passager accompagnateur ou qu'un siège ait été acheté pour lui et qu'il soit attaché par un système de retenue autorisé (siège d'auto).
4. Un bébé dont le deuxième anniversaire survient au cours du voyage aura besoin d'un siège pour lequel il faudra payer le tarif en vigueur pour le ou les vols continus ou de retour.

5. Les bébés occupant un siège doivent être correctement attachés dans un dispositif de retenue d'enfant approuvé par Transport Canada ou la Federal Aviation Administration (FAA) des États-Unis.

Enfants

1. Tous les enfants de deux ans ou plus doivent avoir un billet et un siège.
2. Tous les mineurs de 12 ans ou plus peuvent voyager non accompagnés sans supervision et seront considérés comme un adulte en ce qui a trait au tarif.
3. N'importe quel mineur d'au moins 16 ans peut accompagner un bébé ou un enfant de moins de 5 ans; ce mineur sera considéré comme un adulte pour le voyage et le tarif adulte lui sera facturé.
4. N'importe quel mineur d'au moins 12 ans peut accompagner un enfant d'au moins 5 ans; ce mineur sera considéré comme un adulte pour le voyage et le tarif adulte lui sera facturé.

(B) Acceptation de bébés et d'enfants

Bébés : 9 jours à 23 mois

Un seul bébé par passager adulte est accepté (une personne de 16 ans ou le parent du bébé). Le bébé peut voyager gratuitement si un passager accompagnateur le tient dans ses bras. Un bébé pour qui un siège a été acheté doit être adéquatement attaché dans un dispositif de retenue d'enfant approuvé et sera soumis au tarif en vigueur.

Enfant : 2 à 11 ans

Les enfants de moins de 5 ans doivent être accompagnés par leur parent ou par un passager d'au moins 16 ans. Tous les autres enfants doivent être supervisés par un passager d'au moins 12 ans ou utiliser les services du Programme pour mineurs non accompagnés. (Voir la règle 65, Mineurs non accompagnés.) L'utilisation d'un dispositif de retenue d'enfant est optionnelle pour les enfants de deux ans ou plus.

Enfant : 12 ans ou plus
Les enfants de 12 ans et plus peuvent voyager non accompagnés et non supervisés. De plus, ils peuvent accompagner des enfants de plus de 5 ans.

Remarque : En cas de partage de code, les passagers sont informés que les règles sur l'acceptation d'enfants qui s'appliquent à leur transport sont celles du transporteur indiqué sur leur billet, et non celles du transporteur exploitant le vol.

(C) Documents

1. Pour voyager à l'intérieur du Canada, les passagers de moins de 18 ans doivent avoir une pièce d'identité, comme un passeport, un certificat de naissance original ou une pièce d'identité non émise par le gouvernement, p. ex. une carte d'étudiant.
2. En plus de ce qui précède, le transporteur pourrait demander de voir les documents ci-dessous quand les enfants sont accompagnés d'un adulte :
3. Documents précisant les dispositions de la garde juridique;
4. Lettre de consentement parental autorisant le voyage;
5. Certificat de décès si un des parents est décédé;
6. Tout autre document requis par le pays de destination.

Règle 65 : Mineurs non accompagnés

(A) Généralités

1. Le transporteur offre un service de supervision appelé Programme pour mineurs non accompagnés à l'intention de tous les mineurs ayant atteint l'âge minimum requis. Ce service peut être obligatoire ou facultatif, selon l'âge du mineur.

(B) Limite d'âge

1. Les mineurs de moins de cinq ans ne peuvent se prévaloir du Programme pour mineurs non accompagnés et doivent toujours être accompagnés par leur parent ou par une personne d'au moins 16 ans durant le voyage. Cette personne de 16 ans ou plus ne doit pas voyager en vertu du Programme pour mineurs non accompagnés.
2. Les mineurs de moins de huit ans ne peuvent se prévaloir du Programme pour mineurs non accompagnés et doivent toujours être accompagnés d'une personne âgée d'au moins 12 ans durant le voyage. Cette personne de 12 ans ou plus ne doit pas voyager en vertu du Programme pour mineurs non accompagnés.
3. Les mineurs âgés de 8 à 11 ans peuvent voyager à bord de l'aéronef sans être accompagnés s'ils ont recours au Programme pour mineurs non accompagnés expliqué ci-dessous.
4. Les mineurs de 12 à 17 ans peuvent également se prévaloir du Programme pour mineurs non accompagnés. Les restrictions, conditions et frais liés au Programme pour mineurs non accompagnés s'appliqueront.

(C) Restrictions de voyage

Le Programme pour mineurs non accompagnés est offert sur les vols suivants :

1. Vols intérieurs sans escale; ou
2. Vols intérieurs directs (un vol direct peut comporter une escale, mais sans changement d'aéronef)

(D) Tarifs et frais

1. Les mineurs non accompagnés qui voyagent en vertu du Programme pour mineurs non accompagnés offert par le transporteur devront payer le tarif adulte en vigueur.
2. Des frais non remboursables de 100 $ par mineur, à l'aller et au retour, seront exigés pour l'utilisation des services du Programme pour mineurs non accompagnés.
3. Les frais sont soumis aux taxes en vigueur.

(E) Conditions relatives à une demande de service pour mineurs non accompagnés

1. Les réservations effectuées dans le cadre du Programme pour mineurs non accompagnés doivent être faites au moins 24 heures avant le départ prévu. Cela dit, le transporteur fera de son mieux, dans la mesure du raisonnable, pour répondre aux demandes qui ne respectent pas ce délai.
2. Le mineur doit être amené à l'aéroport de départ par un tuteur qui restera à ses côtés jusqu'à ce que le transporteur commence à en assumer la supervision. Le tuteur et le mineur non accompagné devront présenter une carte d'identité avec photo émise par le gouvernement. Le tuteur devra remplir tous les documents requis, en plus de fournir au transporteur une preuve suffisante indiquant que le mineur sera accueilli à son arrivée à l'aéroport de destination par un autre tuteur,

à savoir, un parent ou un autre adulte responsable. Le tuteur qui accueillera le mineur non accompagné à l'aéroport de destination devra également présenter une carte d'identité avec photo émise par le gouvernement permettant au personnel du transporteur de confirmer qu'il s'agit effectivement de la personne désignée pour accueillir le mineur.

3. Le tuteur devra demeurer à l'aéroport de départ pendant 15 minutes après le départ du vol.
4. Le tuteur devra communiquer au transporteur le nom et le numéro de téléphone d'une personne à contacter en cas d'urgence qui sera disponible pendant la période où le mineur sera sous la responsabilité du transporteur.
5. En cas de déroutement du vol ou d'une situation irrégulière, le transporteur assurera la supervision du mineur jusqu'à sa prise en charge à la destination prévue. À la demande d'un tuteur dont le nom figure sur les documents requis, le transporteur ramènera le mineur au point de départ initial.
6. Une fois le mineur placé sous la responsabilité du transporteur, ce dernier en assurera la supervision jusqu'à sa prise en charge par un tuteur qui pourra confirmer au personnel du transporteur au moyen d'une pièce d'identité avec photo être une des personnes désignées dans les documents requis comme tuteur du mineur.
7. Les mineurs non accompagnés doivent figurer sur une réservation confirmée.
8. Les mineurs qui ont besoin d'aide pour prendre leurs médicaments, qui souffrent d'une allergie les obligeant à se munir d'un auto-injecteur d'épinéphrine, qui requièrent un code de service spécial (SSR) DEAF (sourd) ou BLND (aveugle), ou qui souffrent d'une déficience susceptible de compromettre leur sécurité s'ils ne voyagent pas avec un accompagnateur responsable ne seront pas acceptés s'ils ne sont pas accompagnés.

9. Le Programme pour mineurs non accompagnés peut refuser un mineur qui aurait précédemment causé un problème à bord de l'appareil, en raison, notamment, d'un trouble comportemental, émotionnel ou médical, ayant nécessité l'intervention de l'équipage ou un déroutement.

(F) Responsabilité limitée du transporteur

Exception faite du service expressément fourni à un mineur non accompagné en vertu de la présente règle, le transporteur n'assumera aucune responsabilité de nature financière ou de tutelle en ce qui concerne l'enfant non accompagné, si ce n'est celle applicable à un passager adulte.

1. Le transporteur'n'accepte pas le transport de mineurs non accompagnés (considérés comme âgés de moins de 12 ans aux fins de cette section) pour tout segment de vol exploité par un de ses partenaires de partage de code ou partenaires interlignes.
2. Le transporteur peut accueillir un maximum de quatre (4) mineurs par vol au titre du Programme pour mineurs non accompagnés et, advenant le cas où plus de quatre (4) mineurs seraient du voyage, le transporteur peut, à sa discrétion exclusive, réassigner au prochain vol disponible le mineur ayant fait l'objet de la dernière réservation en vertu de ce programme.

Règle 71 : Transport de personnes handicapées ou atteintes d'une déficience

En cas de partage de code, les passagers sont informés que les règles sur les personnes ayant une déficience qui s'appliquent à leur transport sont celles du transporteur indiqué sur leur billet, et non celles du transporteur exploitant le vol.

(A) Acceptation pour transport

Le transporteur prendra toutes les mesures nécessaires pour répondre aux besoins d'une personne ayant une déficience et ne peut lui refuser le transport uniquement pour cette raison.

(B) Acceptation d'une déclaration d'autonomie

Le transporteur acceptera la déclaration d'autonomie d'une personne, ne refusera pas l'embarquement d'une personne ayant une déficience et n'imposera pas de conditions spéciales à l'égard du transport d'une personne ayant une déficience, sauf dans les cas suivants :

1. Le transporteur peut refuser de transporter toute personne lorsque des raisons de sécurité le justifient.
2. Le transporteur peut refuser de transporter une personne si une telle action contrevient à une loi en vigueur.
3. Le transporteur se réserve le droit d'exiger un certificat de santé à titre de condition de transport, conformément aux procédures établies par la compagnie, si le transport comporte un risque ou un danger inhabituel pour ce passager ou pour les autres passagers (y compris les enfants à naître s'il y a des passagères enceintes), afin de déterminer si la personne concernée nécessite un accompagnateur aux termes des dispositions de la présente règle ou d'établir si cette personne a droit à un

siège supplémentaire ou particulier en vertu de la présente règle.

Voir aussi : Règle 105(A)6.(d), Refus de transport, état du passager, certificat de santé.

(C) Certificat de santé

Le transporteur pourrait, de son avis raisonnable, déterminer qu'une personne ayant une déficience nécessite un certificat de santé si sa sécurité ou son bien-être, pour ce qui est de questions comme une aide à se nourrir ou à utiliser les toilettes, ou la sécurité ou le bien-être des autres passagers sont mis en question.

Voir aussi : Règle 105(A)6.(d), Refus de transport, état du passager, certificat de santé.

(D) Préavis

Si un passager demande un service mentionné dans cette règle au moins 48 heures avant le départ, le transporteur fournira ce service. De telles demandes devraient être faites par le passager au moment de la réservation, et le plus tôt possible avant la date du voyage. Le transporteur prendra les mesures raisonnablement nécessaires pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience n'ayant pas effectué leur réservation 48 heures à l'avance.

Le passager informera le transporteur de la nature de sa déficience et de l'aide requise. Les passagers qui demandent un accommodement médical doivent soumettre un formulaire d'information médicale (MEDIF) dûment rempli et envoyer leur demande dans les délais indiqués sur le site Web du transporteur.

(E) Affectation et restrictions de sièges

Si un passager indique la nature de sa déficience, le transporteur lui fournira un siège en conséquence.

Les passagers ayant une déficience ne pourront occuper un siège dans la rangée d'une issue de secours, ce qui pourrait inclure l'allée près d'une cloison ou un autre siège visé par des règles et règlements en vigueur liés à la sécurité.

Le passager ayant une déficience et l'accompagnateur qui répond à ses besoins liés à cette déficience seront assis ensemble.

Le nombre de passagers ayant une déficience acceptés à bord d'un même vol peut être limité pour préserver la sécurité des passagers, selon le type d'aéronef, ou en fonction des installations et services offerts aux aéroports de départ ou d'arrivée.

(F) Acceptation d'aides fonctionnelles

En plus de la franchise de bagages normale, le transporteur accepte sans frais, à titre de bagages enregistrés prioritaires, les aides à la mobilité incluant :

1. Les aides à la mobilité électriques, à condition que leur taille leur permette de passer la porte de la soute ou d'être rangées à l'intérieur d'un compartiment de la soute tout en restant continuellement en position verticale;
2. Les fauteuils roulants et les scooters électriques dotés de piles sèches étanches, y compris les accumulateurs au plomb, pourvu que les bornes aient été débranchées et fixées par du ruban adhésif;
3. Le passager prendra des mesures pour que les piles liquides de fauteuils roulants et de scooters électriques soient emballées dans un contenant approuvé à l'épreuve

des fuites. Le transporteur sera responsable du débranchement et du rebranchement des bornes;

4. Les scooters électriques devront être enregistrés, et le passager devra passer à un fauteuil roulant fourni par le transporteur. Il faudra prévoir un certain temps pour débrancher ou rebrancher et démonter ou réassembler le scooter électrique avant et après le vol, et le transporteur fera de son mieux pour accomplir cette tâche dans les meilleurs délais;
5. Autres aides à la mobilité et appareils médicaux : le transporteur accepte les déambulateurs, cannes, béquilles, prothèses, dispositifs de communication et autres appareils médicaux tels que les concentrateurs d'oxygène portatifs, les appareils de ventilation en pression positive continue (VPPC) ou de ventilation en pression positive biniveaux (VPPB) sans frais supplémentaires et en plus des bagages autorisés. Le passager pourra garder un déambulateur, des béquilles ou une canne avec lui pendant le vol pourvu que le dispositif puisse être rangé dans un endroit approuvé sans dépasser la limite de poids autorisée dans cette section de l'aéronef, et qu'il ne bloque pas l'accès au matériel de sécurité, aux issues de secours ou à l'allée.
6. a. Advenant le cas où l'appareil d'aide à la mobilité subirait des dommages ou serait perdu, le transporteur fournira, sans frais et dans les meilleurs délais, un appareil de remplacement temporaire approprié. Si l'aide fonctionnelle endommagée ne peut être réparée sur place, le transporteur se chargera de la faire réparer à ses frais et de la retourner au passager dans les plus brefs délais.

   b. Si une aide endommagée ne peut être réparée, ou qu'elle est perdue et reste introuvable, le transporteur la remplacera, à sa discrétion, par une aide fonctionnelle identique qui convient au passager, ou il lui remboursera le coût de remplacement de l'aide.

7. a. Le transporteur autorisera le passager utilisant un fauteuil roulant manuel à demeurer dans son fauteuil roulant :

   i. Jusqu'à la zone d'embarquement;
   ii. Lorsque les installations le permettent, lors de son déplacement entre l'aérogare et la porte de l'aéronef;
   iii. Lorsque l'espace et les installations le permettent, lors de son déplacement entre l'aérogare et l'aéronef.

   b. Lorsque l'espace le permet, le transporteur autorisera sans frais une personne à ranger dans la cabine un fauteuil roulant manuel pliant et de petites aides à la mobilité, pour la durée du vol. Les aides à la mobilité seront les derniers articles à être rangés dans les compartiments à bagages et les premiers à en être retirés. Les passagers voyageant sur des vols de WestJet Encore verront leur fauteuil roulant rangé dans la soute de l'aéronef. Il leur sera retourné après le vol.

8. En excédent de la franchise de bagages, pour les vols réservés avant le 15 septembre 2021, le transporteur autorisera un maximum de deux passagers par vol à apporter chacun sans frais un maximum de deux (2) bouteilles d'oxygène contenant de l'oxygène gazeux, d'un type approuvé par le transporteur, pour leur usage personnel à bord de l'aéronef. Le passager doit présenter un billet du médecin attestant qu'il est en état de voyager. Il incombe également aux passagers de veiller à avoir suffisamment d'oxygène pour la durée du vol.

L’oxygène fourni par les passagers ne sera pas permis sur les vols réservés le ou après le 15 septembre 2021.

(G) Accès pour un fauteuil roulant manuel

Le transporteur autorisera une personne utilisant un fauteuil roulant manuel à demeurer dans son fauteuil :

1. Jusqu’à la zone d’embarquement;
2. lorsque les installations le permettent, lors de son déplacement entre l’aérogare et la porte de l’aéronef;
3. lorsque l’espace et les installations le permettent, lors de son déplacement entre l’aérogare et son siège à bord de l’aéronef.

(H) Chiens d’assistance

Le transporteur acceptera de transporter gratuitement un chien d’assistance nécessaire pour aider un passager atteint d’une déficience si le chien répond aux exigences décrites à la section 75(d). Si l’espace au sol dans la rangée de sièges du passager est insuffisant, le transporteur permettra à l’animal d’assistance de rester par terre dans un endroit où le passager peut quand même y avoir accès.

Voir aussi : Règle 75, Acceptation d’animaux (chiens d’assistance et animaux de compagnie), et pour les dispositions sur les limites de responsabilité concernant les chiens d’assistance, consulter la Règle 120(B)4., Chiens d’assistance ou la Règle 121(B)4., Chiens d’assistance.

(I) Services à fournir aux personnes ayant une déficience

1. Le transporteur veillera à ce que des services soient fournis aux personnes ayant une déficience si elles en font la demande au moins 48 heures avant le départ, et prendra des mesures raisonnables afin de répondre aux demandes non soumises dans ce délai. Sur demande, les services suivants seront fournis par le transporteur :

a. Aide à l'enregistrement au comptoir d'enregistrement;
b. Aide pour se rendre à la zone d'embarquement;
c. Aide à l'embarquement et au débarquement;
d. Aide pour ranger et retirer les bagages non enregistrés, et pour récupérer les bagages enregistrés;
e. Aide pour se rendre aux toilettes à bord de l'aéronef;
f. Aide pour se rendre aux zones publiques ou, dans certains cas, pour être confié au représentant d'un autre transporteur;
g. Aide au transfert d'une personne entre son propre appareil d'aide à la mobilité et celui fourni par le transporteur;
h. Aide au transfert d'une personne entre son aide à la mobilité et son siège à bord;
i. Dispositions prises afin de s'enquérir de temps à autre, au cours du vol, des besoins de la personne concernée;
j. Explication verbale aux passagers ayant une déficience et à leur accompagnateur des procédures d'urgence et de la configuration de la cabine.

2. Accompagnateur

a. Le transporteur peut exiger qu'un passager atteint d'une déficience soit accompagné si ce passager est incapable de subvenir à tous ses besoins physiques en cours de route et nécessite une attention particulière ou inhabituelle allant au-delà des services normalement offerts au grand public.
b. Le transporteur peut, à titre de condition de transport, exiger qu'un passager atteint d'une déficience ait un accompagnateur s'il juge que la présence d'un tel accompagnateur est essentielle du point de vue de la sécurité dans les cas suivants :

i. Lorsque le passager, en raison d'une incapacité mentale ou d'un déficit cognitif, est incapable de comprendre ou de suivre des consignes de sécurité;
ii. Lorsque le passager souffre d'une déficience visuelle et auditive à un point tel qu'il n'est pas en mesure de communiquer suffisamment avec le personnel du transporteur pour recevoir, comprendre ou suivre des consignes de sécurité;
iii. Lorsque la mobilité réduite du passager est suffisamment grave qu'elle l'empêche de s'occuper de lui-même ou de mettre un masque à oxygène en cas d'évacuation d'urgence ou de décompression de la cabine.

c. Lorsque les circonstances exigent qu'un passager voyage avec un accompagnateur en raison des dispositions de la présente règle, le transporteur ne facturera pas le siège occupé par cet accompagnateur.
d. Si une personne ayant une déficience nécessite plus d'un siège pour accommoder cette déficience, le transporteur ne facturera qu'un seul siège, quel que soit le nombre de sièges requis.

(J) Embarquement et débarquement

Lorsqu'une personne ayant une déficience demande de l'aide pour monter à bord, s'asseoir ou ranger ses bagages non enregistrés, le transporteur lui permettra, sur demande, de monter à bord de l'aéronef avant les autres passagers si le temps le permet. Le transporteur peut aussi demander à une personne, même si celle-ci n'en a pas fait la demande, de monter à bord de l'aéronef avant les autres passagers afin d'avoir assez de temps pour lui fournir l'aide nécessaire.

Sur demande, le transporteur et les autorités aéroportuaires prendront les dispositions nécessaires afin d'aider toute personne ayant une déficience à accomplir les formalités d'entrée ou de sortie nécessaires et à récupérer ses bagages.

(K) Communication et confirmation de l'information

Les annonces aux passagers concernant les escales, retards, changements d'horaire, correspondances, services en cours de vol et la récupération des bagages seront transmises de façon visuelle, verbale ou écrite aux personnes ayant une déficience qui en font la demande.

Le transporteur fournira une confirmation écrite des services qu'il offrira à cette personne.

Une modification indiquant ce préembarquement peut être faite sur demande de la personne ayant une déficience ou constituer une exigence du transporteur.

Le transporteur veillera à ce que les consignes relatives aux demandes spéciales soumises par des personnes ayant une déficience soient communiquées aux agents de bord concernés, de même que toute autre instruction particulière.

(L) Vérification périodique

Si une personne en fauteuil roulant qui ne peut se déplacer seule en fait la demande, le transporteur vérifiera régulièrement si elle a besoin de quelque chose pendant qu'elle attend de monter à bord d'un aéronef et répondra à ses besoins lorsqu'il s'agit de services que le transporteur offre normalement.

Règle 75 : Acceptation des animaux (chiens d'assistance et d'animaux de compagnie)

Remarque : En cas de partage de code, les passagers sont informés que les règles sur l'acceptation des animaux qui s'appliquent à leur transport sont celles du transporteur indiqué sur le billet, et non celles du transporteur exploitant le vol.

Les chats, chiens, hérissons, lapins, chinchillas, oiseaux et cochons d'Inde sont acceptés comme bagages enregistrés. Les poissons vivants ne sont pas acceptés comme bagages enregistrés.

Le transporteur n'accepte pas les espèces en voie de disparition ou les restes des animaux figurant sur la liste publiée dans le site Web d'Environnement Canada en vertu de la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (CITES). Le transporteur refuse de transporter des trophées de chasse ou les restes d'un des cinq animaux de gros gibier (buffle cafre, éléphant, léopard, lion ou rhinocéros).

Le transporteur acceptera les bois et cornes de gibier chassé en saison avec les permis nécessaires. Ces articles sont uniquement permis comme bagages enregistrés, soumis aux règles sur les bagages enregistrés du passager et doivent respecter les lignes directrices sur le poids et la taille. Tous les frais de bagages enregistrés en vigueur seront appliqués. Ces articles doivent être emballés de façon à ne pas endommager d'autres bagages et être :

a. placé dans un contenant à coque dure étanche;
b. entièrement libres de viande crue, de sang ou d'odeur perceptible;
c. coussinés (bois et bouts de corne) pour éviter de percer le contenant ou d'autres bagages.

En plus des embargos liés aux mesures de quarantaine, aux périodes de pointe ou aux températures extrêmes, le transporteur n'autorise qu'un maximum de trois (3) cages et de six (6) animaux en bagages enregistrés pour un même vol. Les vols de WestJet Encore Ltd. ont une capacité maximale d'une (1) cage et de deux (2) animaux en bagages enregistrés pour un même vol.

Remarque – L'acceptation de l'animal pour le transport sur un vol donné peut ne pas être toujours possible en raison des mesures raisonnables nécessaires pour les personnes ayant une déficience. Pour plus de détails, voir la règle 71 sur le transport des personnes ayant une déficience.

Seules les cages à parois rigides approuvées par le transporteur seront acceptées dans les bagages enregistrés.

(A) Généralités

1. Des dispositions doivent être prises auprès du transporteur au moins 48 heures à l'avance pour qu'un animal soit accepté pour transport comme bagage enregistré ou non enregistré.
2. Le transporteur accepte de transporter des animaux ou animaux de compagnie, comme bagage enregistré ou non enregistré, à condition que l'animal ou les animaux soient accompagnés d'un passager, conformément à la réglementation du transport des animaux vivants de l'AITA.
3. Les animaux doivent être placés dans une cage propre étanche les empêchant de s'enfuir et offrant suffisamment d'espace pour leur bien-être. La cage ou le contenant doit être approuvé par le transporteur.

Remarque : Cette disposition ne concerne pas les chiens d'assistance qui accompagnent des passagers ayant un handicap ou les chiens d'utilité accompagnés de leur manipulant.

1. Un animal et sa cage seront considérés comme des bagages excédentaires, et les frais en vigueur s'appliqueront.

Remarque : Cette disposition ne concerne pas les chiens d'assistance qui accompagnent des passagers ayant un handicap ou les chiens d'utilité accompagnés de leur manipulant. Les animaux d'assistance seront transportés gratuitement (voir la section [D] plus bas).

1. Le passager assume la pleine responsabilité de l'animal. Avant que l'animal ne soit accepté pour transport, le passager doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour obtenir des certificats médicaux et attestations de vaccination valables, des permis d'entrée et d'autres documents requis par les pays, les États ou les territoires pour l'entrée ou le transit. Sans ces documents, l'animal ne pourra être transporté.
2. Quand un voyage implique plus d'un transporteur, le passager devrait vérifier la politique de chaque transporteur intervenant dans l'itinéraire et veiller à satisfaire les exigences de chacun d'entre eux, et vérifier que chaque transporteur est au courant et accepte de transporter l'animal dans son aéronef.
3. L'animal doit être inoffensif, ne dégager aucune odeur et ne nécessiter aucune attention durant le voyage.
4. Le transporteur se réserve le droit de refuser de transporter un animal pour une raison ou une autre.
5. Le transporteur n'assumera aucune responsabilité en cas de perte, de retard, de blessure, de maladie ou de mort de tout animal. Exception : Si un animal d'assistance est

blessé ou décède en raison de la négligence des représentants du transporteur, la responsabilité du transporteur se limitera aux limites relatives aux bagages.

6. Pour des raisons de sécurité, le transporteur n'acceptera pas de transporter un animal âgé de moins de huit (8) semaines ni une femelle enceinte ou en chaleur.
7. Si l'animal est sous calmant, le passager doit présenter un billet du vétérinaire'à l'enregistrement affirmant que l'animal peut voyager.
8. Le transporteur refusera le transport d'animaux durant des périodes de restriction précises.
9. Le transporteur n'offre pas de service de location ou d'achat de cages.

(B) Les animaux comme bagages enregistrés

1. Le nombre d'animaux transportés est limité selon le type d'aéronef.
2. En raison des conditions climatiques, les animaux ne seront pas acceptés pendant certaines périodes de l'année. Ces périodes d'interdiction sont publiées dans le site Web du transporteur et disponibles en en communiquant avec ce dernier.
3. Le poids maximal permis d'une cage (incluant l'animal), est de 100 lb (45 kg). La taille maximale d'une cage est de 40 po x 27 po x 30 po ou 101 cm x 68 cm x 76 cm.
4. Frais : Les frais de transport d'un animal et de sa cage comme bagages enregistrés sont de 100 $ CA pour un aller simple.

Remarque : Cette disposition ne concerne pas les chiens d'assistance qui accompagnent des passagers ayant un handicap ou les chiens d'utilité accompagnés de leur manipulant.

(C) Animaux dans la cabine

1. Un seul chat, chien ou oiseau par passager est permis dans la cabine. Aucune autre espèce d'animaux ne sera acceptée dans la cabine.
2. Le nombre d'animaux transportés dans la cabine est limité à deux à quatre animaux par vol, selon le type d'aéronef (n'incluant pas les chiens d'assistance).
3. La taille maximale permise pour la cage de l'animal dans la cabine (longueur + largeur + hauteur) ne doit pas dépasser 41 cm de longueur x 21,5 cm de hauteur x 25,4 cm de largeur (16 po x 8,5 po x 10 po). Si la cage de l'animal'dépasse les dimensions précisées, mais répond aux exigences des bagages enregistrés, le transporteur pourrait accepter de transporter l'animal en soute en tant que bagage enregistré, dans la mesure où l'espace le permet.
4. Seules les cages à parois souples pouvant être rangées sous un siège dans l'aéronef seront acceptées. La cage doit rester fermée de l'embarquement jusqu'à ce que le désembarquement soit terminé.
5. Dans la cabine, la cage doit être rangée sous le siège directement devant le passager.
6. L'animal voyageant en cabine remplace les bagages non enregistrés.
7. L'animal doit rester dans la cage durant tout le voyage. La cage doit demeurer fermée.
8. Le délai limite d'enregistrement d'un animal est 30 minutes avant le délai d'enregistrement recommandé. Les animaux enregistrés après ce délai seront refusés.
9. Le transporteur pourrait demander à un passager voyageant avec un animal dans la cabine de changer de siège après l'embarquement si certains passagers souffrent d'allergies.

10. Frais : Les frais de transport d'un animal (exception faite des chiens d'assistance) et de sa cage dans la cabine pour les vols intérieurs au Canada ou entre le Canada et les États-Unis sont de 50 $ CA par direction.

Remarque : Cette disposition ne concerne pas les chiens d'assistance qui accompagnent des passagers ayant un handicap ou les chiens d'utilité accompagnés de leur manipulant.

(D) Chiens d'assistance

Le transporteur acceptera, sur demande, de transporter gratuitement un chien d'assistance nécessaire pour aider une personne atteinte d'une déficience et autorisera le chien à accompagner la personne à bord tant que les critères suivants sont respectés :

1. Les exigences en matière de préavis mentionnées à la section 71(D) sont respectées. Le transporteur déploiera tous les efforts raisonnables pour accepter le chien même si les exigences en matière de préavis n'ont pas été respectées.
2. Une assurance crédible est fournie afin d'indiquer que la personne atteinte d'une déficience qui voyage a besoin du chien et la divulgation de la tâche ou du service que le chien effectue pour la personne.
3. La personne doit utiliser des mesures de contrôle appropriées (définies comme un harnais ou un collier avec une laisse/attache) et la mesure de contrôle ou le gilet du chien doit comporter une inscription ou une étiquette qui identifie le chien comme un « animal d'assistance » ou un « chien d'assistance ».
4. Le chien doit pouvoir rester dans l'espace au sol du siège du passager. Les passagers peuvent demander un espace additionnel (du siège voisin) si le chien est trop grand pour l'espace au sol qui se trouve à leurs pieds. Le passager doit

divulguer au transporteur les mesures du chien dans le cadre des exigences en matière de préavis indiquées à la section 71 (D).

5. La personne se doit de respecter les lois, règlements, décrets, demandes et exigences de voyage en vigueur des pays d'origine, de destination et d'escale, en ce qui concerne le chien d'assistance. Plus précisément, la personne doit obtenir des certificats valides de santé et de vaccination, des permis d'entrée et tout autre document exigé par les pays, les États ou les territoires en cas d'entrée ou d'escale par un chien d'assistance.
6. Le transporteur peut refuser de transporter un chien d'assistance si la personne atteinte d'une déficience n'a pas en sa possession, au moment de l'enregistrement, la documentation qui démontre que le chien a tous les certificats de santé et de vaccination valides, les permis d'entrée et les autres documents nécessaires qu'exigent les pays, les États ou les territoires pour l'entrée ou l'escale.
7. Le transporteur peut refuser de transporter un chien d'assistance si le chien n'est pas maîtrisé par la personne, s'il manifeste des comportements interdits tel que stipulé au règlement 105 A(8)(d-i) ou s'il a besoin d'espace additionnel et que la personne n'a pas payé d'avance pour cet espace. Le transporteur déploiera tous les efforts raisonnables pour accommoder le chien.

Remarque : Pour de plus amples renseignements, consultez la règle 105, Refus de transport.

(E) Chiens de soutien affectif

Le transporteur n'accepte pas de transporter des chiens de soutien affectif.

Règle 80 : Formalités administratives - documents de voyage, douanes et sécurité

(A) Généralités

1. Le passager est responsable d'obtenir tous les documents de voyage nécessaires (passeports, visas, cartes de touriste, certificats médicaux ou autres pièces d'identité pertinentes et nécessaires), notamment ceux des enfants voyageant avec lui.
2. Le passager se doit de respecter les lois, règlements, ordonnances, exigences et exigences de voyage en vigueur des pays d'origine, de destination et d'escale, et de se conformer aux instructions des transporteurs concernés.
3. Le transporteur ne sera pas responsable de l'aide ou de l'information fournie de bonne foi au passager, verbalement ou par écrit, au sujet des documents de voyage à obtenir.
4. Le transporteur ne sera pas responsable envers un passager des conséquences entraînées par le fait que ce dernier ne s'est pas procuré les documents de voyage nécessaires ou conformé aux lois, règlements, ordonnances ou exigences des pays d'origine, de destination ou d'escale.

(B) Documents de voyage

1. Avant de voyager, le passager doit être prêt à soumettre au transporteur pour examen tous les documents de voyage requis par les pays concernés.
2. Le transporteur aura le droit de faire et de conserver des copies des documents présentés par le passager.
3. Comme décrit à la Règle 105, Refus de transport, le transporteur se réserve le droit de refuser

l'embarquement à toute personne qui n'est pas en mesure de présenter tous les documents de sortie, d'entrée, de santé et d'autres documents requis par une loi, un règlement, une ordonnance ou une autre exigence des pays où le passager prévoit se rendre ou dont les documents de voyage ne semblent pas en ordre.

(C) Coûts découlant d'une interdiction de territoire

1. Si un passager se voit interdire l'entrée dans un pays parce qu'il n'a pas respecté les lois, les règlements, les ordres ou les exigences dudit pays, ou parce qu'il n'a pas présenté les documents de voyage nécessaires, le passager devra rembourser au transporteur, sur demande, les dommages, pertes, amendes, pénalités, responsabilités, jugements, coûts et dépenses de tout type ou de toute nature (y compris, mais sans s'y limiter, les intérêts et les frais de justice et d'avocats).
2. Un passager déterminé comme inadmissible pendant le voyage ou à destination n'aura pas droit à un remboursement du transporteur.
3. Lorsque le passager ne peut être admis dans un pays de transit ou de destination, il doit payer au transporteur le tarif en vigueur pour son transport du pays où il s'est vu refuser l'entrée à son point d'origine ou à une autre destination. Le transporteur appliquera au paiement de ce tarif tout montant versé par le passager au transporteur pour un transport non utilisé, ou les fonds appartenant au passager qui sont en possession du transporteur.

(D) Formalités de douane et d'immigration

Si requis, le passager doit être présent lors de l'inspection de ses bagages par les autorités douanières ou d'autres représentants du gouvernement.

Le transporteur’ne sera pas responsable des pertes ou dommages subis par le passager durant une telle inspection ou entraînés par son défaut de se conformer à cette exigence si son bagage n’était pas sous la responsabilité du transporteur.

(E) Inspection de sûreté

Le passager doit se soumettre à tous les contrôles de sûreté nécessaires effectués par le gouvernement, les agents de l’aéroport et le personnel du transporteur.

Règle 85 : Services de correspondance terrestre

(A) Généralités

1. Le transporteur n’assure pas, n’exploite pas et n’offre pas les services de correspondance terrestre entre les aéroports ou entre les aéroports et le centre-ville.
2. Tout effort d’un employé, un mandataire ou un représentant du transporteur pour aider le passager à organiser un service de correspondance terrestre ne rendra aucunement le transporteur responsable des gestes ou des omissions d’un tel exploitant indépendant.

Règle 90 : Irrégularités d'horaire, retards, annulations et refus d'embarquement

(A) Applicabilité

Cette règle vaut pour tous les passagers, quel que soit le type de tarif en vertu duquel ils voyagent.

(B) Général

1. Le transporteur prendra toutes les mesures raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire.

2. Les heures indiquées dans les horaires ou ailleurs sont approximatives, non garanties, et ne font pas partie du contrat de transport. Le transporteur se dégage de toute responsabilité à l'égard d'erreurs ou d'omissions, soit dans les horaires ou d'autres représentations des horaires. Aucun employé, représentant ou mandataire du transporteur n'est autorisé à lier le transporteur par une déclaration ou en donnant une garantie au sujet des dates ou des heures de départ ou d'arrivée, ou de l'exploitation d'un vol.

3. Le transporteur n'offre aucune garantie et n'est pas responsable des annulations ni des modifications apportées aux heures de vol indiquées sur les billets des passagers en cas d'événement indépendant de sa volonté ou d'un cas de force majeure.

4. Le transporteur prendra toutes les mesures raisonnables pour informer les passagers des retards ou des changements d'horaire et, dans la mesure du possible, leur communiquera la raison du retard ou changement.

5. En cas d'irrégularités d'horaire, le transporteur aidera d'abord les personnes atteintes d'une déficience et les mineurs non accompagnés.

6. Le transporteur déterminera les retards ou annulations qui sont contrôlables et les passagers admissibles à une indemnité.

7. Un retard, une annulation ou un refus d'embarquement directement attribuable à un retard ou à une annulation survenu précédemment en raison d'une situation indépendante de la volonté du transporteur est également considéré comme attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur lorsque toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation survenu précédemment ont été prises.

8. Un retard, une annulation ou un refus d'embarquement directement attribuable à un retard ou à une annulation survenu précédemment et attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité, est également considéré comme étant attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité si le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation survenu précédemment.

9. Lorsqu'un transporteur n'est pas en mesure de permettre à un passager d'occuper un siège à bord d'un vol parce que le nombre de sièges qui peuvent être occupés sur le vol dépasse le nombre de passagers qui se sont enregistrés à temps, détiennent une réservation confirmée, ont les documents de voyage requis et se sont présentés à la porte d'embarquement à temps, le transporteur suivra les dispositions de cette règle, à moins qu'une autre réglementation étrangère en vigueur ne fournisse des indications contraires.

(C) Communications

1. Afin de recevoir les communications à temps, les passagers doivent faire tout leur possible pour s'assurer qu'ils, ou leur organisateur de voyage, ont fourni à WestJet leur ID Récompenses WestJet et une adresse de courriel ou un numéro de téléphone valide. Les passagers recevront un courriel ou un appel s'ils n'ont pas fourni d'adresse électronique.

2. Les passagers pourront aussi recevoir de l'information sur un retard ou une annulation :

a. dans les sites Web du transporteur;

b. à l'aéroport au moment de l'enregistrement;

c. à l'aéroport sur les écrans des départs et arrivées;

iv. à l'aéroport par des annonces du transporteur;

e. à bord de l'appareil.

(D) Irrégularités d'horaire

1. Généralités

a. Les horaires ne sont pas garantis.

b. Les horaires de vols peuvent changer sans préavis, et les heures indiquées sur les horaires publiés, les billets, les heures de vol et les publicités de WestJet ne sont pas garanties et ne s'appliquent pas à ce contrat. Le transporteur se dégage de toute responsabilité à l'égard d'erreurs ou d'omissions, soit dans les horaires ou d'autres représentations des horaires. Aucun employé, représentant ou mandataire du transporteur n'est autorisé à lier le transporteur par une déclaration ou

en donnant une garantie au sujet des dates ou des heures de départ ou d'arrivée, ou de l'exploitation d'un vol.

2. Définitions

a. « Irrégularités d'horaire » signifie toute modification d'horaire, d'horaire de vol, d'itinéraire, d'escale, d'équipement ou tout service qui n'est pas régis par le RPPA.

i. Modification du vol du transporteur, au départ ou à l'arrivée;
ii. Annulation de vol ou omission d'une escale prévue;
iii. Modification d'horaire nécessitant le réacheminement d'un passager à l'heure de départ de son vol d'origine;
iv. Modification d'horaire.

Exception : les irrégularités d'horaire ne comprennent ni les cas de force majeure ni les événements régis par le RPPA.

3. « Changement d'horaire » signifie ce qui suit :

a. L'annulation d'un vol prévu où lorsqu'aucun vol WestJet à itinéraire comparable n'est disponible dans les cent quatre-vingts (180) minutes suivant l'heure de départ initiale; ou

b. Une modification à l'heure de départ prévue d'un vol WestJet qui dépasse cent quatre-vingts (180) minutes; ou

c. Une modification à l'itinéraire d'un vol WestJet prévu qui ajoute au moins un (1) arrêt à l'itinéraire initial; ou

d. Une modification à l'itinéraire d'un vol WestJet prévu qui entraîne un retard à l'arrivée de plus de cent quatre-vingts (180) minutes de retard par rapport à l'heure d'arrivée prévue initialement; ou

e. Toute modification à l'heure d'arrivée d'un vol WestJet qui entraîne une correspondance manquée avec tout vol effectué sur la même réservation et indiqué sur le même billet.

4. « Cabine » signifie ce qui suit :

a. L'emplacement dans l'aéronef où le passager a le droit d'être transporté, conformément à l'horaire général du transporteur.

I. Économie : pour les passagers qui achètent un billet à tarif UltraBase, Écono ou ÉconoFlex.

II. Privilège : pour les passagers qui achètent un billet à tarif Privilège ou PrivilègeFlex ou un surclassement (ou qui obtiennent un surclassement gratuit).

III. Affaires : pour les passagers qui achètent un billet à tarif Affaires ou AffairesFlex ou un surclassement (ou qui obtiennent un surclassement gratuit).

b. Vous pouvez consulter les caractéristiques de chaque cabine sur le site Web du transporteur.

5. Avant l'achat

a) Réservations :

i. Responsabilité du passager :

ii. Le passager ou son agent (p. ex. agent de voyages, autre transporteur) doit: fournir les coordonnées appropriées du passager pour recevoir des avis de changement d'horaire au

moment de la réservation et informer continuellement le transporteur des changements pour garantir que ces avis sont reçus avant le voyage.

iii. Le passager devrait reconnaître et (ou) accepter ces avis de WestJet ou les avis de l'entité auprès de laquelle la réservation a été faite (p. ex. agent de voyages, autre transporteur), afin qu'il soit informé de l'itinéraire et qu'il puisse ajuster ses plans en conséquence, car les horaires peuvent changer.

iv. Le passager doit arriver à l'aéroport suffisamment à l'avance pour s'enregistrer et se soumettre aux procédures gouvernementales, au contrôle de sécurité et au processus de départ, tout en respectant les délais limites indiqués dans la Règle 40 ci-dessus. Les vols ne seront pas retardés pour les passagers n'ayant pas terminé les exigences de préembarquement. Le transporteur traitera cette situation comme un défaut de se présenter.

v. Le transporteur ne sera pas responsable des pertes ou des frais occasionnés par le non-respect de cette disposition par le passager. Le montant payé par le ou les passagers pour le billet, incluant le tarif, les frais, les suppléments et les taxes sera perdu si le ou les passagers ne se présentent pas pour un vol.

6. Avant le voyage

a) Changement d'horaire

i. Le transporteur devra peut-être remplacer l'aéronef et peut changer, ajouter ou omettre des escales immédiates. Le

transporteur ne peut pas garantir que les passagers effectueront des correspondances avec d'autres.

ii. Le transporteur prendra toutes les mesures raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire publié.

iii. En cas de changement d'horaire, le passager a droit à un remboursement intégral du prix payé selon le mode de paiement initial; ou bien, il peut accepter une réservation pour le prochain vol disponible du transporteur si des sièges sont disponibles dans la classe de service de la cabine liée à son achat initial. S'il y a des sièges disponibles dans une autre cabine, le passager peut choisir d'annuler sa réservation actuelle et d'acheter un nouveau siège dans la cabine disponible, ou accepter d'obtenir un remboursement de la différence tarifaire pour une cabine de service inférieur, ou payer la différence tarifaire pour une cabine de service supérieur. Tout remboursement sera fait selon le mode de paiement initial, et les frais de modification ne seront pas appliqués.

iv. Lorsqu'un changement d'horaire entraîne l'annulation de tout le service du transporteur vers une destination, le transporteur peut, à son entière discrétion, et selon des modalités acceptables pour le passager, prendre les dispositions nécessaires pour que le passager voyage avec un autre transporteur ou par transport terrestre.

v. Le transporteur prendra toutes les mesures raisonnables pour informer les passagers des retards ou des changements

d'horaire et, dans la mesure du possible, leur communiquera la raison du retard ou changement.

vi. Le transporteur n'offre aucune garantie des annulations ou des modifications apportées aux heures de vol qui apparaîtront sur les billets des passagers en cas de force majeure.

vii. Le transporteur ne peut être tenu responsable des dommages occasionnés par une surréservation ou une annulation s'il prouve que lui-même, ses employés et ses mandataires ont pris toutes les mesures raisonnablement nécessaires afin d'éviter ces dommages ou qu'il était impossible pour le transporteur, ses employés ou ses mandataires de prendre de telles mesures. Après avoir pris en considération toutes les circonstances connues, le transporteur prendra toutes les mesures qui peuvent raisonnablement être exigées pour éviter ou atténuer les dommages causés par un départ de vol anticipé, une surréservation ou une annulation.

7. Irrégularités d'horaire : selon la volonté du transporteur

a) Dans les 14 jours précédant le voyage, une indemnité en cas de déclassement sera limitée aux cas suivants :

Vol intérieur

i. Cabine initiale : Affaires
Cabine lors du voyage : Privilège
Indemnité : 40 % du tarif de base pour le segment touché

ii. Cabine initiale : Affaires
Cabine lors du voyage : Économie

Indemnité : 40 % du tarif de base pour le segment touché au mode de paiement original

iii. Cabine initiale : Privilège
Cabine lors du voyage : Économie
Indemnité : 40 % du tarif de base pour le segment touché

i) Le passager aura l'option d'annuler sa réservation et de recevoir un remboursement selon le mode de paiement initial. Les frais d'annulation ne seront pas exigés.

8. Irrégularités d'horaire : indépendantes de la volonté du transporteur

a) Dans les 14 jours précédant le voyage, une indemnité en cas de déclassement sera limitée à la différence tarifaire entre les classes de services.

(E) Retards sur l'aire de trafic

1. Lorsqu'un vol exploité par le transporteur est retardé sur l'aire de trafic après la fermeture des portes de l'aéronef en prévision du décollage ou après l'atterrissage, le transporteur fournira l'accès à des toilettes fonctionnelles si l'aéronef en possède, à une cabine adéquatement ventilée, chauffée ou climatisée, à de la nourriture et des boissons en quantités raisonnables et à un moyen de communication avec des personnes à l'extérieur de l'aéronef, lorsque cela est possible.
2. Lorsque l'aéronef est retardé sur l'aire de trafic, le transporteur doit aider un passager ayant besoin d'une assistance médicale d'urgence à obtenir cette assistance et prendra toutes les mesures raisonnables à cette fin.

3. Lorsqu'un vol exploité par le transporteur est retardé sur l'aire de trafic d'un aéroport au Canada, le transporteur permettra aux passagers de débarquer de l'aéronef trois heures après la fermeture des portes en prévision du décollage ou trois heures après l'atterrissage, à moins qu'il ne soit probable que le décollage aura lieu dans moins de trois heures et quarante-cinq minutes après la fermeture des portes en prévision du décollage et que le transporteur soit en mesure de continuer de fournir l'accès à des toilettes fonctionnelles si l'aéronef en possède, à une cabine adéquatement ventilée, chauffée ou climatisée, à de la nourriture et des boissons en quantités raisonnables et à un moyen de communication avec des personnes à l'extérieur de l'aéronef, lorsque cela est possible.
4. Le transporteur ne permettra pas aux passagers de débarquer de l'aéronef si cela n'est pas possible, y compris pour des raisons de sécurité ou en réponse à des directives émises par le Contrôle de la circulation aérienne ou des douanes.
5. Si le transporteur permet aux passagers de débarquer, il accordera la priorité aux personnes handicapées et à leur personne de soutien ou d'assistance, le cas échéant, lorsque cela est possible.

(F) Retards, annulations ou refus d'embarquement attribuables à une situation indépendante de la volonté du transporteur

1. Un retard, une annulation ou un refus d'embarquement est considéré comme étant attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur s'il est causé par un cas de force majeure.

2. Lorsqu'un retard, une annulation ou un refus d'embarquement survient et qu'il est attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur, ce dernier fournira aux passagers la raison du retard, de l'annulation ou du refus d'embarquement, des renseignements sur l'indemnité à laquelle les passagers pourraient avoir droit, des renseignements sur les normes de traitement des passagers, le cas échéant, et des renseignements sur les recours possibles contre lui, notamment ceux auprès de l'Office des transports du Canada, s'il y a lieu.
3. Le transporteur fournira de nouveaux renseignements aux passagers dès que possible et fera le point sur la situation toutes les 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ ait été fixée ou que d'autres dispositions de voyage aient été prises. Le moyen de communication utilisé sera celui pour lequel un passager a indiqué une préférence, le cas échéant, et sera compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées, s'il y a lieu.

(G) Retards, annulations ou refus d'embarquement attribuables au transporteur mais nécessaires par souci de sécurité

1. Un retard, une annulation ou un refus d'embarquement est considéré comme étant attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité lorsque la loi l'exige afin de réduire les risques pour la sécurité du passager. Cela comprend les décisions en matière de sécurité relevant du pilote de l'aéronef ou qui sont prises conformément au

système de gestion de la sécurité pour garantir la sécurité aérienne ou la sécurité du public, à l'exception de la maintenance planifiée de l'appareil.

2. Le transporteur fournira aux passagers la raison du retard, de l'annulation ou du refus d'embarquement, ainsi que des renseignements sur l'indemnité à laquelle les passagers pourraient avoir droit, les normes de traitement des passagers, le cas échéant, et les recours possibles contre lui, notamment ceux auprès de l'Office des transports du Canada, s'il y a lieu.
3. Le transporteur fournira de nouveaux renseignements aux passagers dès que possible et fera le point sur la situation toutes les 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ ait été fixée ou que d'autres dispositions de voyage aient été prises. Le moyen de communication utilisé sera celui pour lequel un passager a indiqué une préférence, le cas échéant, et sera compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées, s'il y a lieu.
4. Le transporteur ne refusera pas l'embarquement en raison de situations qui lui sont attribuables, mais qui sont nécessaires par souci de sécurité, avant d'avoir demandé à tous les passagers si certains d'entre eux accepteraient de céder leur siège. Le transporteur ne refusera pas l'embarquement à un passager qui se trouve déjà à bord de l'aéronef à moins que le refus d'embarquement ne soit nécessaire par souci de sécurité.
5. Le transporteur peut offrir un avantage à un passager qui accepte de céder son siège, et fournira à ce passager une confirmation écrite de l'avantage qu'il a accepté. Les

passagers qui acceptent de tels avantages n'ont pas droit aux indemnités versées en vertu du RPPA.

6. Si un refus d'embarquement est nécessaire, nous sélectionnerons les passagers qui seront refusés à l'embarquement. Nous accorderons la priorité d'embarquement, selon l'ordre suivant : mineurs non accompagnés; personnes handicapées et leur accompagnateur, animal d'assistance, le cas échéant; passagers voyageant avec un membre de la famille et passagers ayant précédemment été refusé à l'embarquement sur le même billet.

(H) Retards, annulations ou refus d'embarquement attribuables au transporteur

1. Lorsqu'un retard, une annulation ou un refus d'embarquement survient en raison de situations attribuables au transporteur, ce dernier fournira aux passagers la raison du retard, de l'annulation ou du refus d'embarquement, ainsi que des renseignements sur l'indemnité à laquelle les passagers pourraient avoir droit, les normes de traitement des passagers, le cas échéant, et les recours possibles contre lui, notamment ceux auprès de l'Office des transports du Canada, s'il y a lieu.
2. Le transporteur fournira de nouveaux renseignements aux passagers dès que possible et fera le point sur la situation toutes les 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ ait été fixée ou que d'autres dispositions de voyage aient été prises. Le moyen de communication utilisé sera celui pour lequel un passager a indiqué une préférence, le cas échéant, et sera compatible avec les technologies

d’adaptation visant à aider les personnes handicapées, s’il y a lieu.

3. Le transporteur ne refusera pas l’embarquement en raison de situations qui lui sont attribuables avant d’avoir demandé à tous les passagers si certains d’entre eux accepteraient de céder leur siège. Le transporteur ne refusera pas l’embarquement à un passager qui se trouve déjà à bord de l’aéronef à moins que le refus d’embarquement ne soit nécessaire par souci de sécurité.
4. Le transporteur peut offrir un avantage à un passager qui accepte de céder son siège et fournira à ce dernier une confirmation écrite de l’avantage qu’il a accepté. Les passagers qui acceptent de tels avantages n’ont pas droit aux indemnités versées en vertu du RPPA.
5. Si un refus d’embarquement est nécessaire, nous sélectionnerons les passagers qui seront refusés à l’embarquement. Nous accorderons la priorité d’embarquement, selon l’ordre suivant : mineurs non accompagnés; personnes handicapées et leur accompagnateur, animal d’assistance, le cas échéant; passagers voyageant avec un membre de la famille et passagers ayant précédemment été refusé à l’embarquement sur le même billet.

(I) Choix offerts aux passagers– réacheminement ou remboursement

1. En cas d’un retard attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur causant une annulation ou d’une durée de trois heures ou plus, le transporteur offrira ce qui suit :

a. À la demande des passagers, le transporteur leur offrira d'autres arrangements de voyage sans frais afin de s'assurer qu'ils terminent leur voyage dès que possible. Le transporteur fournira une réservation confirmée sur le prochain vol disponible exploité par lui, ou sur un vol exploité par un transporteur avec lequel il a conclu un accord commercial, à la condition que ce vol assure une liaison acceptable depuis l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet d'origine du passager et que le décollage s'effectue dans les 48 heures suivant l'heure de départ indiquée sur le billet d'origine.
b. Si le transporteur n'est pas en mesure de fournir une telle réservation confirmée, il fournira un remboursement ou une réservation confirmée sur un vol exploité par un autre transporteur assurant une liaison acceptable depuis l'aéroport où se trouve le passager, ou depuis tout autre aéroport situé à une distance raisonnable du premier aéroport, vers la destination indiquée sur le billet d'origine du passager. Le transporteur assurera le transport entre l'aéroport où se trouve le passager et le nouvel aéroport, s'il y a lieu.
c. Le transporteur fournira, dans la mesure du possible, des arrangements de voyage comparables à ceux prévus sur le billet d'origine et n'exigera pas de frais supplémentaires si un service d'une classe supérieure est offert dans le cadre des nouveaux arrangements de voyage.
d. Des remboursements seront effectués pour tout service supplémentaire acheté par un passager en lien avec le billet d'origine si le passager n'a pas obtenu ces services sur le vol de rechange ou si le passager a payé ces services une deuxième fois. Les

remboursements seront effectués selon la méthode de paiement initial et à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire.

e. Toutefois, si un passager qui choisit d'être remboursé ne se trouve plus au point d'origine indiqué sur le billet original et que le voyage n'a plus sa raison d'être en raison du retard ou de l'annulation, le transporteur doit rembourser le billet et fournir au passager, sans frais, une réservation confirmée pour un vol à destination du point d'origine qui répond aux besoins du passager en matière de voyage.

2. En cas d'une annulation de vol ou d'un refus d'embarquement attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur, ce dernier offrira ce qui suit :
   a. Le transporteur offrira d'autres arrangements de voyage sans frais afin de s'assurer que les passagers terminent leur voyage dès que possible. Le transporteur fournira une réservation confirmée sur le prochain vol disponible exploité par lui, ou sur un vol exploité par un transporteur avec lequel il a conclu un accord commercial, à la condition que ce vol assure une liaison acceptable depuis l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet d'origine du passager et que le décollage s'effectue dans les 48 heures suivant l'heure de départ indiquée sur le billet d'origine.
   b. Si le transporteur n'est pas en mesure de fournir une telle réservation confirmée, selon le choix du passager, il remboursera toute portion inutilisée du billet ou fournira gratuitement les autres

arrangements de voyage suivants : il fournira une réservation confirmée sur un vol exploité par un autre transporteur assurant une liaison acceptable depuis l'aéroport où se trouve le passager, ou depuis tout autre aéroport situé à une distance raisonnable du premier aéroport, vers la destination indiquée sur le billet d'origine du passager. Le transporteur assurera le transport entre l'aéroport où se trouve le passager et le nouvel aéroport, s'il y a lieu.

c. Le transporteur fournira, dans la mesure du possible, des arrangements de voyage comparables à ceux prévus sur le billet d'origine et n'exigera pas de frais supplémentaires si un service d'une classe supérieure est offert dans le cadre des nouveaux arrangements de voyage.

3. En cas d'un retard de trois heures ou plus causé par une situation attribuable au transporteur ou par une situation attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité, le transporteur fournira ce qui suit à la demande du passager :
    a. Le transporteur offrira d'autres arrangements de voyage sans frais afin de s'assurer que les passagers terminent leur voyage dès que possible. Le transporteur fournira une réservation confirmée sur le prochain vol disponible exploité par lui, ou sur un vol exploité par un transporteur avec lequel il a conclu un accord commercial, à la condition que ce vol assure une liaison acceptable depuis l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet d'origine du passager, et que le décollage s'effectue dans les neuf heures suivant l'heure de départ indiquée sur le billet d'origine.

b. Si le transporteur n’est pas en mesure de fournir une telle réservation confirmée, il fournira une réservation confirmée sur un vol exploité par un autre transporteur assurant une liaison acceptable depuis l’aéroport où se trouve le passager et dont le décollage s’effectue dans les 48 heures suivant l’heure indiquée sur le billet d’origine.
c. Si le transporteur n’est pas en mesure de fournir une telle réservation confirmée, il fournira un transport vers un autre aéroport situé à une distance raisonnable de l’aéroport où se trouve le passager, ainsi qu’une réservation confirmée sur un vol exploité par un autre transporteur assurant une liaison acceptable depuis cet autre aéroport vers la destination indiquée sur le billet d’origine du passager.
d. Le transporteur fournira, dans la mesure du possible, des arrangements de voyage comparables à ceux prévus sur le billet d’origine et n’exigera pas de frais supplémentaires si un service d’une classe supérieure est offert dans le cadre des nouveaux arrangements de voyage. Si la classe de service est inférieure à celle indiquée sur le billet d’origine, le transporteur remboursera la différence de coût pour la partie du billet concernée.
e. Un remboursement sera versé au passager pour tout service supplémentaire qu’il a acheté en lien avec le billet d’origine si le passager n’a pas reçu ces services sur le vol de rechange ou s’il a payé ces services une deuxième fois. Les remboursements seront versés selon le mode de paiement d’origine utilisé à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire.
f. Si les nouveaux arrangements de voyage ne répondent pas aux besoins du passager, le

transporteur remboursera la partie non utilisée du billet. Si le passager ne se trouve plus au point d'origine et que le voyage n'a plus sa raison d'être à cause du retard, le transporteur lui remboursera le prix du billet et lui fournira une réservation confirmée sur un vol à destination du point d'origine qui répond à ses besoins en matière de voyage. Les remboursements seront versés selon le mode de paiement d'origine utilisé à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire.

g. Le transporteur fournira, dans la mesure du possible, des arrangements de voyage comparables à ceux prévus sur le billet d'origine et n'exigera pas de frais supplémentaires si un service d'une classe supérieure est offert dans le cadre des nouveaux arrangements de voyage.

4. En cas d'annulation de vol ou de refus d'embarquement attribuable au transporteur, ou d'annulation de vol ou de refus d'embarquement attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité, le transporteur fournira ce qui suit :

    a. Le transporteur offrira d'autres arrangements de voyage sans frais afin de s'assurer que les passagers terminent leur voyage dès que possible. Le transporteur fournira une réservation confirmée sur le prochain vol disponible exploité par lui, ou sur un vol exploité par un transporteur avec lequel il a conclu un accord commercial, à la condition que ce vol assure une liaison acceptable depuis l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet d'origine du passager, et que le décollage s'effectue dans les neuf heures suivant l'heure de départ indiquée sur le billet d'origine.

b. Si le transporteur n’est pas en mesure de fournir une telle réservation confirmée, il fournira une réservation confirmée sur un vol exploité par un autre transporteur assurant une liaison acceptable depuis l’aéroport où se trouve le passager et dont le décollage s’effectue dans les 48 heures suivant l’heure indiquée sur le billet d’origine.
c. Si le transporteur n’est pas en mesure de fournir une telle réservation confirmée, il fournira un transport vers un autre aéroport situé à une distance raisonnable de l’aéroport où se trouve le passager, ainsi qu’une réservation confirmée sur un vol exploité par un autre transporteur assurant une liaison acceptable depuis cet autre aéroport vers la destination indiquée sur le billet d’origine du passager.
d. Le transporteur fournira, dans la mesure du possible, des arrangements de voyage comparables à ceux prévus sur le billet d’origine et n’exigera pas de frais supplémentaires si un service d’une classe supérieure est offert dans le cadre des nouveaux arrangements de voyage. Si la classe de service est inférieure à celle indiquée sur le billet d’origine, le transporteur remboursera la différence de coût pour la partie du billet concernée.
e. Un remboursement sera versé au passager pour tout service supplémentaire qu’il a acheté en lien avec le billet d’origine si le passager n’a pas reçu ces services sur le vol de rechange ou s’il a payé ces services une deuxième fois. Les remboursements seront versés selon le mode de paiement d’origine utilisé à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire.
f. Si les nouveaux arrangements de voyage ne répondent pas aux besoins du passager, le

transporteur remboursera la partie non utilisée du billet. Si le passager ne se trouve plus au point d'origine et que le voyage n'a plus sa raison d'être à cause du retard, le transporteur lui remboursera le prix du billet et lui fournira une réservation confirmée sur un vol à destination du point d'origine qui répond à ses besoins en matière de voyage. Les remboursements seront versés selon le mode de paiement d'origine utilisé à la personne qui a acheté le billet ou le service supplémentaire.

g. Le transporteur fournira, dans la mesure du possible, des arrangements de voyage comparables à ceux prévus sur le billet d'origine et n'exigera pas de frais supplémentaires si un service d'une classe supérieure est offert dans le cadre des nouveaux arrangements de voyage.

(J) Droit aux soins

1. Pour les vols effectués à compter du 15 décembre 2019 : En cas de retard ou d'annulation de vol attribuable au transporteur, ou attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité et pour lequel un passager est informé moins de 12 heures avant l'heure de départ prévue indiquée sur le billet d'origine, si le passager a attendu deux heures après l'heure de départ indiquée sur le billet, les indemnités suivantes lui seront offertes :

a. Un bon de repas;
b. L'accès à un moyen de communication, s'il y a lieu.
c. Si le transporteur prévoit que le passager devra attendre toute la nuit son vol d'origine ou le vol réservé dans le cadre d'autres arrangements de voyage, le transporteur lui offrira, sans frais, une chambre d'hôtel ou un lieu d'hébergement comparable, ainsi que le transport aller-

retour entre le lieu d'hébergement et l'aéroport, en tenant compte du lieu où se trouve le passager.

d. Le transporteur peut limiter les normes de traitement indiquées ci-dessus ou refuser de les appliquer si leur application risque d'entraîner des retards plus importants pour le passager.

1. En cas de refus d'embarquement en raison de situations attribuables au transporteur ou attribuables au transporteur mais nécessaires par souci de sécurité, les indemnités suivantes seront offertes au passager :

a. Avant qu'un passager monte à bord d'un vol réservé dans le cadre d'autres arrangements de voyage, le transporteur lui fournira un bon de repas et l'accès à un moyen de communication.
b. Si le transporteur prévoit que le passager devra attendre toute la nuit son vol d'origine ou le vol réservé dans le cadre d'autres arrangements de voyage, le transporteur lui offrira, sans frais, une chambre d'hôtel ou un lieu d'hébergement comparable, ainsi que le transport aller-retour entre le lieu d'hébergement et l'aéroport, en tenant compte du lieu où se trouve le passager.
c. Le transporteur peut limiter les normes de traitement indiquées ci-dessus ou refuser de les appliquer si leur application risque d'entraîner des retards plus importants pour le passager.

Règle 95 : Indemnités en cas de retard, d'annulation de vol ou de refus d'embarquement

(A) Indemnité en cas de refus d'embarquement dû à une situation attribuable au transporteur :

En plus des exigences applicables énoncées ci-dessus, ce qui suit s'applique : 1.

1. Conditions de paiement

a. Le passager détenant une réservation confirmée avec billet doit se présenter pour le transport conformément à ce tarif : il doit s'être soumis en tous points aux exigences en vigueur du transporteur en matière de réservation, de billets, d'enregistrement et d'embarquement dans les délais prescrits.

b. Le transporteur doit ne pas avoir été en mesure d'accepter le passager sur le vol pour lequel ce dernier détenait une réservation avec billet, et le vol est parti sans le passager.

2. Un passager ne sera pas admissible à une indemnité dans les situations suivantes :

a. Le passager qui s'est enregistré après le délai limite du transporteur ou qui se présente dans la zone d'embarquement après le délai limite d'embarquement du transporteur ne recevra pas d'indemnité pour refus d'embarquement, et ses réservations seront annulées.

b. Un vol pour lequel le passager détenait des réservations confirmées avec billet est annulé.

c. Des sièges ont été réquisitionnés par un gouvernement, une autorité publique ou des autorités médicales pour un transport d'urgence.

d. Si, pour des motifs liés à l'exploitation et à la sécurité indépendants de la volonté du transporteur, l'aéronef a été remplacé par un aéronef contenant moins de places, et le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter cette substitution, ou il lui était impossible de prendre de telles mesures.

3. Montant de l'indemnité :

a. Le transporteur versera des indemnités correspondant aux montants indiqués ci-dessous aux passagers qui se sont vu refuser l'embarquement en raison de situations attribuables au transporteur. L'indemnité sera versée dès que les circonstances le permettent, au plus tard 48 heures après le refus d'embarquement. Si l'indemnité ne peut pas être versée au passager avant l'embarquement du vol faisant partie des autres arrangements de voyage fournis, le transporteur fournira une confirmation écrite du montant de l'indemnité qui est due.

b. Le montant de l'indemnité sera déterminé en fonction de l'heure d'arrivée estimée du vol réservé dans le cadre d'autres arrangements de voyage. Un ajustement du montant de l'indemnité sera effectué si l'heure d'arrivée prévue et l'heure d'arrivée réelle diffèrent. L'arrivée correspond au moment où l'une des portes de l'aéronef est ouverte après l'atterrissage pour permettre aux passagers de sortir de l'aéronef.

c. Indépendamment du tarif payé, les passagers ont droit au dédommagement financier suivant :

i. 900 $ CA, si l'arrivée du passager à la destination indiquée sur le billet d'origine est retardée de moins de six (6) heures;

ii. 1 800 $ CA, si l'arrivée du passager à la destination indiquée sur le billet d'origine est retardée de six (6) heures ou plus, mais moins de neuf (9) heures; et

iii. 2 400 $ CA, si l'arrivée du passager à la destination indiquée sur le billet d'origine est retardée de neuf (9) heures ou plus.

d. Le transporteur offrira au passager une indemnité en argent, à moins qu'il n'offre une autre forme d'indemnité d'une valeur monétaire supérieure aux montants applicables énoncés dans ce paragraphe, et que le passager ait été informé de la valeur monétaire par écrit et que l'autre forme d'indemnité n'ait pas de date d'expiration. Le passager doit confirmer par écrit qu'il a été informé de son droit à une indemnité en argent et qu'il a choisi d'accepter l'autre forme d'indemnité.

(B) Application

1. Le présent règlement s'applique à tous les passagers, indépendamment du type de tarif de leur billet.

2. Un passager qui ne se présente pas à l'enregistrement ou à la zone d'embarquement dans les délais limites d'enregistrement ou d'embarquement du transporteur indiqués dans la Règle 40(F), Délais limites d'enregistrement, ne recevra pas d'indemnité, verra sa réservation annulée à la discrétion du transporteur et sera soumis aux modalités associées au tarif en vertu duquel il voyage.

3. Sous réserve de la loi en vigueur, les passagers ne seront pas indemnisés deux fois par le transporteur (c.-à-d., ne recevront pas une double indemnité) pour le même événement.

4. Limites d'espace et de poids

a) Les passagers seront transportés uniquement sous réserve des limites d'espace et de poids de l'aéronef du transporteur, et ce dernier se réserve le droit de refuser l'embarquement ou le transport de toute personne afin d'assurer le respect de telles limites. Si cette politique entraîne le refus de l'embarquement d'un passager à bord d'un vol dûment payé par ce passager, les conditions suivantes s'appliqueront :

i) Si le passager ne s'est pas enregistré dans les délais limites indiqués à la Règle 40(F), le passager perd son droit d'obtenir un remboursement pour tout tarif payé pour ce vol.

ii) Si le passager se voit refuser l'embarquement après s'être enregistré dans les délais limites appropriés avant le départ prévu, il pourrait avoir droit à une indemnité.

5. Voyager en toute sécurité

a. Le transporteur ne peut être tenu responsable des situations de force majeure ou des gestes de tierces parties. Le transporteur est également légalement tenu de respecter les normes les plus élevées en matière de sécurité aérienne et ne peut être contraint d'entreprendre ou de poursuivre un vol si sa sécurité est compromise. De même, le transporteur ne peut être tenu responsable de mauvaises conditions météorologiques, des actes de tierces parties, notamment des mesures prises par un gouvernement, des contrôleurs aériens, des autorités aéroportuaires, une agence de sécurité, les forces de l'ordre ou des représentants des douanes et de l'immigration.

b. le transporteur accorde la plus grande importance à la sécurité de ses passagers et de ses employés. Jamais le transporteur ne mettra sciemment quiconque en péril, pour quelque raison que ce soit. Si une situation pouvant mettre quiconque en danger, quelle qu'elle soit, venait à se présenter, les décisions et mesures nécessaires seront prises afin d'éliminer le risque en présence. Par conséquent, le transporteur ne permettra pas à ses aéronefs de partir, de poursuivre un vol ou de tenter d'atterrir s'il n'est pas sécuritaire de le faire.

(C) Pour les vols effectués à compter du 15 décembre 2019 : indemnité pour des inconvénients dus à des retards ou à des annulations attribuables au transporteur

Si un passager est informé 14 jours ou moins avant l'heure de départ indiquée sur son billet du fait que l'arrivée de son vol à la destination indiquée sur son billet sera retardée d'au moins trois heures, et si ce retard est causé par une situation attribuable au transporteur, une indemnité sera versée au passager s'il en fait la demande auprès du transporteur avant le premier anniversaire du retard.

Le transporteur dispose de trente jours après la date de la réception de la demande pour verser l'indemnité au passagers ou lui fournir les motifs de son refus de la verser.

Le transporteur versera les indemnités suivantes aux passagers qui sont retardés en raison d'un retard ou d'une annulation de vol attribuable au transporteur si le passager a été informé à 14 jours ou moins du retard. Indépendamment du tarif payé, les passagers ont droit au dédommagement financier suivant :

a. aucune indemnité si le retard est de moins de trois heures;
b. 400 $ si le retard est de trois heures ou plus, mais de moins de six heures;
c. 700 $ si le retard est de plus de six heures, mais de moins de neuf heures; et

d. 1 000 $ si le retard est de plus de neuf heures.

Si un passager est informé 14 jours ou moins avant l'heure de départ indiquée sur son billet que l'arrivée de son vol à la destination indiquée sur son billet sera retardée, et si le billet du passager est remboursé, le transporteur versera au passager une indemnité de 400 $, si ce dernier en fait la demande.

Le transporteur offrira au passager une indemnité en argent, à moins qu'il n'offre une autre forme d'indemnité d'une valeur monétaire supérieure aux montants applicables énoncés dans ce paragraphe, et que le passager ait été informé de la valeur monétaire par écrit et que l'autre forme d'indemnité n'ait pas de date d'expiration. Le passager doit confirmer par écrit qu'il a été informé de son droit à une indemnité en argent et qu'il a choisi d'accepter l'autre forme d'indemnité.

(D) Réclamations déposées à la suite d'un retard, d'une annulation ou d'un refus d'embarquement

(1) En cas de retard, d'annulation de vol ou de refus d'embarquement, un passager doit déposer une réclamation directement auprès du transporteur et accorder à ce dernier 30 jours ou le délai prévu par la loi en vigueur (la période la plus courte prévalant) pour lui répondre avant de confier à une tierce partie le mandat de déposer la réclamation en son nom.

(2) Le transporteur ne prendra pas en considération et ne traitera aucune réclamation soumise par une tierce partie si le passager concerné n'a pas soumis directement la réclamation au transporteur et ne lui a pas laissé le temps d'y répondre, conformément à l'article (1) ci-dessus.

(3) Si un passager n'a pas la capacité pour déposer une réclamation lui-même, son tuteur légal ou une personne qui le représente peut déposer une réclamation auprès du transporteur en son nom. Le transporteur peut demander une preuve

attestant que le tuteur légal ou le représentant est autorisé à déposer une réclamation au nom du passager.

(4) Un passager peut déposer une réclamation auprès du transporteur au nom d'autres passagers partageant la même réservation. Le transporteur peut exiger une preuve attestant que le passager a reçu le consentement des autres passagers partageant la même réservation pour déposer une réclamation en leur nom.

(5) Le transporteur ne traitera aucune réclamation déposée par une tierce partie, à moins que la réclamation ne soit accompagnée de documents pertinents justifiant en bonne et due forme que la tierce partie a l'autorité d'agir au nom du passager.

(6) Cette disposition n'empêche pas les passagers de consulter un conseiller tiers avant de présenter leur réclamation directement au transporteur.

(7) Tout paiement ou remboursement sera versé directement au passager sous forme de chèque, de virement par courriel, de virement bancaire, ou par le biais d'une plateforme en ligne/électronique au choix du transporteur. Le transporteur peut exiger une preuve que le compte bancaire appartient au passager concerné.

(E) Dépenses engendrées

Occasionnellement, un invité peut engager des dépenses personnelles qui sont le résultat direct d'une prestation insatisfaisante du transport d'invités ou des services accessoires connexes. Cela pourrait comprendre l'hébergement, les frais de communication, les services de correspondance terrestre ou les repas autres que ceux servis à bord de l'aéronef. Au cas par cas, le transporteur peut rembourser à l'invité les dépenses raisonnables occasionnées par le retard. L'invité devra fournir des reçus comme preuve des dépenses engendrées. Si le transporteur rembourse l'invité, une partie du montant payé est au titre de la taxe. Cette politique n'est pas destinée à remplacer ou à contredire les exigences des règlements applicables en matière de protection des invités .

Règle 105 : Refus de transport

Le ou les passagers qui se livrent à l'un des comportements décrits dans cette règle seront responsables vis-à-vis du transporteur pour toute forme de réclamation, dommage, perte, amende, pénalité, responsabilité, condamnation, coût et dépense, de quelque nature que ce soit, (y compris, mais sans s'y limiter, des intérêts, des frais de justice et des frais d'avocat), qui, d'une quelconque façon, découle ou est le résultat du comportement interdit, y compris, mais sans s'y limiter, un retard, des blessures causées à une personne ou son décès, des dommages causés à un bien immobilier ou personnel ou sa destruction et la responsabilité ou les obligations en vertu ou à l'égard de toute violation de la loi ou d'un règlement, lesquels sont sans préjudice pour les autres droits et recours du transporteur, notamment les recours indiqués dans le programme pour grands voyageurs du transporteur ou des poursuites pénales ou civiles.

(A) Refus de transport – obligation de descendre d'un passager

Le transporteur, à sa seule discrétion, pourrait refuser de laisser embarquer un passager ou pourrait obliger un passager à descendre à tout point pour l'une des raisons suivantes :

1. À chaque fois qu'il est nécessaire ou conseillé de :

    a. respecter la réglementation gouvernementale;
    b. satisfaire une demande de transport d'urgence d'un gouvernement;
    c. réagir à un cas de force majeure;

2. Le passager refuse d'autoriser une fouille de sa personne ou de ses effets pour détecter la présence d'explosifs ou d'armes ou d'articles dissimulés, interdits, mortels ou dangereux;

3. Lorsque le nom du passager figurant sur la réservation ne correspond pas à sa pièce d'identité ou à ses documents de voyage.

4. Le passager refuse de présenter sur demande une pièce d’identité émise par un gouvernement à des fins d’identification.

Remarque : Le transporteur est tenu d’examiner chaque passager, et surtout son visage entier, pour déterminer s’il a au moins 18 ans.

Le transporteur doit aussi examiner chaque passager qui semble avoir au moins 18 ans en comparant le passager, et plus spécifiquement l’ensemble de son visage à une pièce d’identité avec photo émise par un gouvernement indiquant le nom du passager, sa date de naissance et son sexe; ou en vérifiant deux pièces d’identité (sans photo) produites par un gouvernement, dont au moins une indique le nom du passager, sa date de naissance et son sexe.

5. Immigration et autres facteurs semblables

Si le passager doit traverser des frontières internationales et :

a. ses documents de voyage ne sont pas en ordre;
b. pour une raison quelconque, l’embarquement dans un pays, son passage ou son entrée dans un pays où il désire embarquer, passer ou se rendre serait illégal ou autrement interdit.

6. Non-respect des règles et règlements du transporteur

Le passager ne se conforme pas ou refuse de se conformer aux règles et règlements du transporteur qui sont énoncés dans le présent tarif.

7. État du passager

a. Les actions ou l'inaction du passager prouvent au transporteur que son état mental, cognitif ou physique est tel qu'il est incapable de prendre soin de lui-même sans aide ou traitement médical en route, sauf si :
   i. le passager a un accompagnateur qui sera responsable de satisfaire ses besoins durant le voyage, comme en l'aidant à manger, à utiliser les toilettes ou à prendre des médicaments, ce qui va au-delà des services normalement offerts par le transporteur;
   ii. le passager répond aux exigences de la règle 70 ou 71, Transport de personnes atteintes d'une déficience.

   Exception : (pour le transport à destination ou en provenance du Canada) le transporteur acceptera la déclaration d'autonomie d'un passager ayant une déficience conformément à la règle 70 ou 71, Transport de personnes atteintes d'une déficience.

   Remarque : Si le passager a un accompagnateur et que son transport est refusé, l'accompagnateur se verra aussi refuser le transport, et les deux personnes seront obligées de descendre de l'aéronef ensemble.

b. Le passager a une maladie contagieuse.
c. Le passager dégage une odeur nauséabonde.
d. Certificat de santé

   Le transporteur détermine, de bonne foi et de son avis raisonnable, que l'état de santé ou la condition physique d'un passager représente un risque inhabituel ou met sa

personne, d'autres personnes (y compris, dans le cas de femmes enceintes, l'enfant à naître) ou des biens en danger. Le transporteur peut demander au passager de produire un certificat médical qui pourrait ensuite être étudié par le médecin examinateur du transporteur comme condition de l'acceptation du passager pour un voyage subséquent. Le transporteur pourrait refuser le transport à la personne représentant un tel danger ou risque.

Remarque concernant les passagères enceintes :

i. Une femme enceinte dont la grossesse ne présente pas de complications peut voyager sur les vols du transporteur jusqu'à la 36e< semaine de sa grossesse ou jusqu'à 4 semaines avant la date prévue de son accouchement sans avoir à fournir un certificat médical.
ii. Une femme enceinte de plus de 36 semaines doit présenter un certificat médical produit au cours des 72 heures précédant l'heure prévue du départ. Le certificat doit confirmer que le médecin a examiné la patiente et que la condition physique de cette dernière lui permet de prendre l'avion; le certificat doit aussi indiquer la date estimée de la naissance.

8. Absence d'un accompagnateur compétent

Si le passager a besoin d'un accompagnateur en raison d'un trouble de santé mentale, qu'il reçoit des soins dans un établissement psychiatrique ou se trouve sous garde policière ou une autre autorité responsable et les dispositions nécessaires n'ont pas été prises auprès du transporteur, ce passager se verra refuser l'embarquement.

Le transporteur acceptera toutefois un passager accompagné en vertu des conditions ci-dessous si le passager souffre d'un trouble de santé mentale, il reçoit des soins dans un établissement psychiatrique ou se trouve sous garde policière ou une autre autorité responsable :

a. Une autorité médicale garantit par écrit qu'une personne souffrant d'un trouble mental et qui est accompagnée peut voyager en toute sécurité.
b. La demande de transport est faite au moins 48 heures avant le départ prévu.
c. L'accompagnateur doit rester aux côtés du passager accompagné en tout temps.

9. Chien d'assistance – Ne pas présenter la documentation, avis inadéquat et comportement interdit

Les chiens d'assistance se verront refuser le transport si :

a. la personne atteinte d'une déficience n'a pas en sa possession, au moment de l'enregistrement, la documentation qui démontre que le chien a tous les certificats de santé et de vaccination valides, les permis d'entrée et les autres documents nécessaires qu'exigent les pays, les États ou les territoires pour l'entrée ou l'escale;
b. le chien d'assistance dépasse la taille maximale permise pour un seul siège, que la personne n'a pas demandé d'avance un espace additionnel et qu'il est impossible de lui en trouver en raison des limites de capacité du vol ou du délai limite d'embarquement;
c. la personne ne dispose pas des mesures de contrôle obligatoires pour le chien, ou si lesdites mesures n'indiquent pas que le chien est un « animal d'assistance » ou un « chien d'assistance »;

d. le chien d'assistance circulait librement;
e. le chien d'assistance aboyait ou grognait de manière répétée contre d'autres personnes;
f. le chien d'assistance a mordu un autre passager, un employé ou un entrepreneur du transporteur, ou une autre personne à l'aéroport ou à bord de l'appareil;
g. le chien d'assistance sautait sur les gens;
h. le chien d'assistance a uriné ou déféqué dans la cabine ou dans la zone des portes d'embarquement;
i. le chien d'assistance a causé des perturbations importantes dans la cabine ou à une porte de l'aéroport.

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

1. Comportement interdit

Sans limiter le caractère général des dispositions qui précèdent, ce qui suit constitue les comportements interdits qui pourraient nécessiter, de l'avis raisonnable du transporteur, la prise de mesures visant à assurer le bien-être ou la sécurité physique de la personne, d'autres passagers (au moment même et plus tard) ou des employés du transporteur; la sécurité de l'aéronef; le travail sans entrave des membres de l'équipage dans le cadre de leurs tâches à bord de l'aéronef; ou le déroulement sécuritaire et adéquat du vol :

a. La personne, de l'avis raisonnable du transporteur, est sous l'influence de drogues ou d'alcool (exception faite de patients recevant des soins médicaux).
b. Le comportement ou l'état de la personne est, ou a la réputation d'être, perturbateur, injurieux, menaçant, intimidant, violent ou indiscipliné et il y a risque, de l'avis raisonnable du transporteur, que cette personne perturbe

ou nuise au confort et à la sécurité physique des autres passagers ou des employés du transporteur, nuise à un membre d'équipage dans l'exercice de ses fonctions à bord de l'aéronef ou encore au déroulement sécuritaire et adéquat du vol.

c. Le comportement de la personne implique un danger ou un risque pour elle-même ou pour d'autres personnes ou biens.
d. La personne ne suit pas les instructions de l'équipage, y compris les demandes de cesser un comportement interdit.
e. La personne est incapable de rester assise avec sa ceinture de sécurité dans le siège qui lui a été.
f. La personne fume ou tente de fumer dans l'aéronef.
g. La personne utilise ou continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou un autre appareil électronique à bord de l'aéronef après que l'équipage lui ait demandé de cesser d'utiliser cet appareil.
h. La personne filme, photographie ou enregistre des images, par un moyen électronique quelconque, d'autres passagers ou de l'équipage de cabine ou de conduite sans le consentement explicite de la ou des personnes filmées, photographiées ou enregistrées, ou continue ce genre d'activité après qu'un membre de l'équipage de cabine ou de conduite lui ait demandé d'y mettre fin.
i. La personne est pieds nus.
j. La personne est habillée de façon inadéquate.
k. La personne a sur elle un article interdit ou une ou plusieurs armes dissimulées ou non dissimulées. Cependant, le transporteur autorisera le transport de personnel policier ou militaire répondant aux critères et conditions déterminés par la réglementation gouvernementale.
l. La personne a résisté ou pourrait éventuellement résister à ses accompagnateurs.

m. Le transporteur refusera de transporter un passager qui présente un risque biologique pour les employés du transporteur ou pour les autres passagers en raison de la présence de vomissements, d'urine, d'excréments, ou d'autres fluides corporels.

2. Réaction du transporteur au comportement interdit

Si, de son avis raisonnable, le transporteur juge que le passager a adopté un des comportements interdits décrits ci-dessus, il pourrait imposer toute combinaison des sanctions suivantes :

a. Obliger le passager à descendre de l'aéronef à tout moment.
b. Probation : En tout temps, le transporteur peut demander à ce que le passager respecte certaines conditions de probation, comme ne pas afficher le comportement interdit, pour que le transport du passager soit autorisé. Ces conditions peuvent être imposées aussi longtemps que nécessaire, de l'avis raisonnable du transporteur, pour garantir que le passager continue à éviter le comportement interdit.
c. Refus de transport du passager : la durée de ce refus de transport pourrait varier d'un refus ponctuel à une période prolongée déterminée par le jugement raisonnable du transporteur selon les circonstances. La période de ce refus dépendra de la nature du comportement interdit et durera jusqu'à ce que le transporteur juge que le passager ne constitue plus une menace pour la sécurité des autres passagers, de l'équipage ou de l'aéronef, ou pour le bien-être des autres passagers ou de l'équipage; le travail sans entrave des membres de l'équipage dans le cadre de leurs tâches à bord de l'aéronef; ou le déroulement sécuritaire et adéquat du vol.

d. Les comportements suivants entraîneront automatiquement un refus de transport pouvant aller jusqu'à l'interdiction à vie :
    i. La personne continue à gêner le travail des membres de l'équipage même si l'équipage l'a averti verbalement de cesser ce comportement.
    ii. La personne blesse un membre de l'équipage ou d'autres passagers, ou pose une menace crédible pour un membre de l'équipage ou un autre passager.
    iii. La personne affiche comportement nécessitant un atterrissage imprévu ou l'utilisation de moyens de contrainte, comme des attaches ou des menottes.
    iv. La personne répète un comportement interdit après avoir reçu un avis de probation, tel que mentionné à la section 2 ci-dessus.

(C) Recours du passager et limitation de la responsabilité

La responsabilité du transporteur en cas de refus de transport d'un passager pour un vol précis ou de retrait d'un passager en cours de voyage pour une des raisons précisées dans les paragraphes précédents se limite au recouvrement de la valeur du remboursement de la portion inutilisée du billet du passager, conformément à la Règle 125(B), Remboursements involontaires.

Une personne à qui le transport est refusé durant une certaine période pouvant aller jusqu'à une interdiction à vie ou qui a reçu un avis de probation peut fournir au transporteur par écrit les raisons qui la porte à croire qu'elle ne représente plus une menace pour la sécurité ou le bien-être des passagers ou de l'équipage ou pour la sécurité de l'aéronef. Ce document peut être envoyé à l'adresse fournie dans l'avis de refus de transport ou l'avis de probation.

Le transporteur répondra au passager dans un délai raisonnable en indiquant s'il est nécessaire de maintenir l'interdiction ou la période de probation, et le cas échéant, en expliquera les raisons.

Règle 115 : Billets

(A) Généralités

1. Si le passager n'a pas payé le tarif en vigueur, un billet ne sera pas émis, et le transporteur ne permettra pas au passager d'embarquer à bord.
2. Avant l'embarquement, le passager doit présenter au transporteur une preuve qu'un billet valable lui a été émis pour le vol. Une telle preuve doit prendre la forme d'un itinéraire ou d'un reçu, d'un numéro de dossier ou de réservation, ou d'une carte d'embarquement, et le passager doit être identifié positivement par le transporteur pour être autorisé à voyager. Le billet donnera au passager le droit au transport uniquement entre les points d'origine et de destination aux dates, heures et selon l'itinéraire indiqués sur le billet.
3. Les coupons de vol seront acceptés uniquement dans l'ordre présenté sur le billet du passager et entrés dans la base de données du transporteur.
4. Le billet demeure en tout temps la propriété du transporteur qui l'a émis.
5. Le transporteur ne permet pas au passager de détenir plus d'un billet ou d'une réservation confirmée pour le même vol ou la même origine et destination à la même date de voyage.

(B) Validité pour le transport

1. Généralités : Une fois validé, le billet est valable pour le transport de l'aéroport de départ à l'aéroport de destination selon l'itinéraire indiqué sur le billet, pour le type de tarif et la période applicables. Le passager pourra voyager à la date et sur les segments de vol pour lesquels un siège a été réservé. Le consentement du transporteur à

accepter une réservation dépend de la disponibilité des places. Le lieu et la date d'émission sont alors indiqués sur le billet.

(C) Surclassement (passer d'un billet à tarif inférieur à un billet à tarif supérieur)

1. Avant de commencer le voyage, à l'exception des types de tarifs UltraBase, un passager peut opter pour un surclassement de tarif d'une valeur supérieure pour n'importe quelle destination du transporteur, pourvu que le voyage soit conforme au point 2 ci-dessous.
2. Les passagers peuvent opter pour un surclassement conformément au point 1 à ces conditions :
    a. Les exigences relatives aux billets et à l'achat à l'avance du nouveau tarif ont été satisfaites;
    b. Le voyage utilise les services du transporteur; et
    c. La différence tarifaire a été payée.

(D) Séquence des coupons

Les vols indiqués sur l'itinéraire du passager et dans la base de données du transporteur doivent être utilisés en ordre à partir du lieu du départ, comme indiqué sur le billet du passager. Chaque coupon de vol sera accepté pour transport dans la classe de service pour la date et le vol pour lesquels une place a été réservée.

(E) Incessibilité

Un billet est incessible.

Remarque : Le transporteur ne sera pas responsable envers la personne dont le nom est indiqué sur le billet si le billet est présenté pour transport ou remboursement par une autre personne. Le transporteur refusera le transport à toute personne autre que la personne dont le nom est indiqué sur le billet.

(F) Billets déclarés nuls

Si le passager tente de contourner toute modalité de vente ou de voyage, son billet sera déclaré nul, et le transporteur aura le droit de prendre les mesures suivantes :

- Annuler toute portion restante de l'itinéraire du passager; et
- Confisquer les coupons de vol non utilisés;
- Refuser l'embarquement au passager ou l'enregistrement de ses bagages.

(G) Non-conformité du passager

Aux fins de la présente Règle, l'expression « Ville/Point caché au-delà du billet » désigne l'achat d'un billet ou d'un itinéraire à partir d'un point situé avant le point d'embarquement du passager ou vers un point qui est au-delà de la destination réelle du passager, tel qu'indiqué sur l'itinéraire, afin d'obtenir un tarif inférieur à celui qui pourrait être appliqué autrement.

1. Interdiction

Le transporteur interdit spécifiquement la pratique connue sous le nom de « Ville/Point caché au-delà du billet ». En conséquence, le passager ne doit pas acheter un ou plusieurs billets ou itinéraires qui constituent une « Ville/Point caché au-delà du billet » afin d'obtenir un tarif inférieur à celui qui serait autrement applicable. Un billet n'est pas valable s'il est utilisé pour voyager vers une destination différente que celle indiquée sur le billet ou l'itinéraire.

2. Recours de WestJet

Lorsqu'un ou plusieurs billets ou itinéraires ont été achetés dans le cadre de « Ville/Point caché au-delà du billet », le transporteur a le droit, à sa seule discrétion, de :

(a) annuler toute partie restante du billet ou de l'itinéraire du passager;

(b) refuser l'embarquement au passager, ou à ses bagages ou l'enregistrement de ce passager ou de ses bagages; ou

(c) facturer au passager la valeur restante convenable du billet, qui ne doit pas être inférieure à la différence entre le tarif réellement payé et le tarif que le passager aurait payé s'il avait réservé un itinéraire qui ne comprenait que des vols entre les points effectivement parcourus.

Partie IV - Après le voyage

Règle 120 : Limitations de responsabilité

(A) Transporteurs successifs

Le transport effectué en vertu d'un billet ou d'un billet émis avec un billet complémentaire par plusieurs transporteurs successifs sera considéré comme une seule opération.

(B) Lois et dispositions applicables

Responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels d'un passager

1. La limite de responsabilité du transporteur n'excédera en aucun cas la perte réelle subie par le passager. Toutes les réclamations sont soumises à la preuve du montant de la perte.
2. La responsabilité maximale de WestJet pour les réclamations en cas de décès ou de blessures corporelles est soumise à la loi locale applicable dans la plupart des cas. La responsabilité maximale de WestJet pour les réclamations liées aux retards des invités est habituellement de 5 346 droits de tirage spéciaux par invité jusqu'au 27 décembre 2024 et de 6 303 droits de tirage spéciaux par invité à partir du 28 décembre 2024.

3. Le transporteur n'est pas responsable :
    a. Dans le cas d'un passager dont l'âge ou l'état physique ou mental, notamment une grossesse, présente un risque ou un danger, pour les dommages subis par ce passager et qui ne se seraient pas produits s'il n'avait été de son âge ou de son état mental ou physique;

b. Dans le cas d'une passagère enceinte, pour les dommages liés à l'enfant à naître de cette passagère.

Le transporteur ne sera, en aucune façon, tenu responsable envers un passager, l'équipage, un employé ou une autre personne de dommages-intérêts spéciaux, indirects, punitifs, aggravés, exemplaires ou consécutifs en ce qui a trait à la responsabilité du transporteur à l'égard des passagers.

Nonobstant toute indication contraire stipulée dans le présent tarif, le transporteur ne pourra en aucun cas être redevable à un passager, à un membre d'équipage, à un employé ou à toute autre personne, de tout préjudice subi par ce passager, membre de l'équipage, employé ou toute autre personne en raison d'une négligence, d'un acte ou d'une omission de ce passager, d'autres passagers, d'un membre de l'équipage, d'un employé ou d'une autre personne, quelle qu'elle soit, y compris un autre transporteur, expéditeur, consignataire ou propriétaire, ses mandataires, représentants ou employés, selon le cas.

Le transporteur ne sera pas responsable envers un passager qui rate une correspondance ne faisant pas partie de l'itinéraire indiqué sur le billet.

Le transporteur ne sera pas responsable envers un passager qui rate une croisière, un voyage en train ou toute autre réservation qui n'a pas été faite auprès du transporteur à cause d'un délai trop court entre l'arrivée prévue d'un vol compris dans l'itinéraire indiqué sur le billet et le départ prévu de la croisière, du voyage en train ou de toute autre réservation qui n'a pas été faite auprès du transporteur.

Responsabilité pour les bagages enregistrés et non enregistrés détruits, perdus, endommagés ou en retard

Si un bagage n'arrive pas à bord du même vol qu'un passager, la compagnie aérienne :

a. calculera et paiera le montant de la responsabilité du transporteur pour tout objet perdu en fonction des parties de la présente règle qui constituent la « responsabilité de base du transporteur » jusqu'à concurrence de 1 288 droits de tirage spéciaux (DTS) par invité jusqu'au 27 décembre 2024, et de 1 519 droits de tirage spéciaux par invité à compter du 28 décembre 2024, y compris les frais accessoires, sauf si une évaluation excédentaire a été achetée; ou
b. livrera les bagages retardés, une fois récupérés, à la résidence ou à l'hôtel du passager.

Après un retard de 21 jours, le transporteur fournira un règlement conformément aux règles suivantes :

a. Si aucune valeur n'est déclarée, tel règlement sera établi en fonction de la valeur des bagages retardés ou la « responsabilité de base du transporteur » qui peut atteindre jusqu'à 1 288 DTS par invité jusqu'au 27 décembre 2024 et 1 519 DTS par invité à compter du 28 décembre 2024 selon le moindre des deux montants;
b. Si une valeur est déclarée, le montant du règlement sera établi en fonction de la valeur des bagages retardés ou du montant déclaré, selon le moindre des deux montants. Aucun montant ne sera versé pour la partie de la valeur déclarée qui dépasse la responsabilité de base du transporteur.
c. Le taux de change pour la conversion de droits de tirage spéciaux en dollars canadiens est celui qui a cours à la date à laquelle la cour fixe le montant des dommages-intérêts que le transporteur doit payer ou, advenant le règlement entre le transporteur et le réclamant, à la date à laquelle survient le règlement.
d. Pour la partie de la valeur déclarée qui dépasse la responsabilité de base du transporteur (valeur

excédentaire), des frais de 15 $, jusqu'à concurrence de 4 000 $, incluant la responsabilité de base du transporteur, seront versés.

e. Que le passager ait déclaré la valeur ou non, la limite de responsabilité du transporteur n'excédera en aucun cas la perte réelle subie par le passager. Toutes les réclamations sont soumises à la preuve du montant de la perte. En cas de dommages ou de perte partielle, la personne en attente de la livraison doit formuler une plainte auprès du transporteur immédiatement après avoir constaté ces dommages ou cette perte partielle et au plus tard dans les sept (7) jours après avoir reçu ses bagages. Dans le cas d'un retard, la plainte doit être déposée au plus tard vingt et un (21) jours après que ces bagages lui aient été remis. Dans le cas d'une perte, la plainte doit être déposée au plus tard 21 jours après la date à laquelle ces bagages auraient dû être livrés.
f. Chaque plainte, qu'elle porte sur une perte, une perte partielle, des dommages ou un retard, doit être soumise par écrit et dans le délai prescrit ci-dessus. Si la plainte n'est pas déposée dans le délai prescrit, aucune poursuite ne pourra être intentée contre le transporteur.
g. Si le transporteur prouve que les dommages ont été causés ou favorisés par la négligence ou autre acte fautif ou omission de la personne à l'origine de la demande de règlement, ou de la personne de qui elle a obtenu les droits, le transporteur sera exonéré en tout ou en partie de sa responsabilité envers le demandeur dans la mesure où cette négligence, cet acte fautif ou cette omission a contribué aux dommages.
h. En tout état de cause, le transporteur ne peut être tenu responsable en vertu du présent tarif pour toute perte ou réclamation d'un passager ayant fait une fausse déclaration en ce qui concerne la preuve du montant de la

perte ou les circonstances relatives à la soumission de la preuve du montant de la perte.

i. Dans le cas de bagages non enregistrés, le transporteur est responsable uniquement dans la mesure où les dommages ont été causés par sa faute, ou par celle de ses préposés ou mandataires.

j. Le transporteur est responsable des dommages causés en cas de bagages enregistrés détruits, perdus ou endommagés à condition que l'événement ayant causé la destruction, la perte ou les dommages ait eu lieu à bord de l'aéronef ou durant une période où les bagages enregistrés étaient la responsabilité du transporteur. Le transporteur n'est cependant pas responsable si les dommages sont le résultat d'un vice propre, de la qualité ou d'un défaut du bagage.

k. Si les bagages du passager sont localisés à un moment donné après 21 jours, le transporteur tentera de contacter le passager une fois en utilisant les coordonnées fournies pas ce dernier. Si le passager a reçu un règlement du transporteur pour la perte totale ou partielle des bagages, le passager est responsable de la récupération ou de la livraison des bagages à ses propres frais. Si le passager n'a pas encore reçu de règlement pour la perte totale ou partielle des bagages, le transporteur fera le nécessaire pour livrer les bagages au domicile ou à l'hôtel du passager dès que possible. Si le transporteur n'est pas en mesure de contacter le passager, les bagages et leur contenu seront donnés à un organisme de bienfaisance à la discrétion du transporteur. Le transporteur ne reçoit aucune compensation ou bénéfice de ces dons.

Aides à la mobilité

Remarque : Nonobstant la responsabilité normale du transporteur établie dans la présente règle, la limite de responsabilité ne s'applique pas aux réclamations

relatives à la perte ou à la livraison tardive des aides à la mobilité, ou aux dommages causés à celles-ci, si de telles aides ont été acceptées comme bagages enregistrés ou autre. Dans l'éventualité où une aide à la mobilité est perdue ou endommagée, l'indemnisation doit être déterminée en fonction du coût de la réparation ou de la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité.

Si une aide à la mobilité est perdue ou endommagée :

a. Le transporteur fournira immédiatement sans frais un remplacement temporaire convenable;
b. Si une aide à la mobilité endommagée peut être réparée, en plus des mesures en (a) ci-dessus, le transporteur se chargera de le faire réparer convenablement, à ses frais, et de le retourner au passager dans les plus brefs délais;
c. Si une aide endommagée ne peut être réparée, ou elle est perdue et reste introuvable, en plus de prendre les mesures en (a) ci-dessus, le transporteur la remplacera par une aide fonctionnelle identique qui convient au passager, ou il lui remboursera le coût de remplacement de l'aide.

Animaux d'assistance

Si le décès ou les blessures d'un animal d'assistance ont été causés par une erreur ou la négligence du transporteur, ce dernier fournira promptement et à ses frais, les soins médicaux ou, le cas échéant, remplacera l'animal.

(C) Limitation de la responsabilité

1. Le transporteur n'est pas responsable des bagages non enregistrés détruits, perdus, endommagés ou retardés en raison du transport ou d'autres services de transport fournis par le transporteur, à moins que ces dommages aient été causés par la négligence du transporteur. L'aide offerte au passager par les employés du transporteur'pour le chargement, le déchargement ou le transfert de

bagages non enregistrés doit être considérée comme un service gratuit au passager. Le transporteur n'est pas responsable des dommages à ces bagages non enregistrés durant ce service ou causés par lui, à moins que ces dommages n'aient été causés par la négligence des employés du transporteur.

2. Le transporteur n'est pas responsable des dommages découlant directement ou indirectement de son respect des lois, de la réglementation, des ordonnances ou des exigences gouvernementales, du non-respect de ces dernières par le passager ou de toute autre cause hors du contrôle du transporteur.
3. Le transporteur est responsable des dommages causés en cas de bagages enregistrés détruits, perdus ou endommagés à condition que l'événement ayant causé la destruction, la perte ou les dommages ait eu lieu à bord de l'aéronef ou durant une période où les bagages enregistrés étaient la responsabilité du transporteur. Le transporteur n'est cependant pas responsable si les dommages sont le résultat d'un vice propre, de la qualité ou d'un défaut du bagage.
4. Le transporteur'n'est pas responsable des dommages aux bagages du passager qui ont été causés par le contenu de ces bagages. Tout passager dont les biens endommagent les bagages d'un autre passager ou les biens du transporteur devra dédommager le transporteur pour les pertes et dépenses découlant de cette situation.
5. Si le transporteur n'a pas pris suffisamment de précautions dans la manipulation et le traitement d'articles périssables ou fragiles, il ne sera pas responsable de la détérioration entraînée par le retard de livraison d'articles périssables décrits à la Règle 55, Acceptation des bagages, ni pour les dommages causés aux articles fragiles ou par des articles fragiles mal emballés décrits à cette règle.

6. Le transporteur peut refuser d'accepter des articles qui ne constituent pas des bagages selon la définition de ce terme à la Règle 55 (A), mais si ces articles sont remis au transporteur et acceptés par lui, ils seront considérés comme faisant partie de la valeur des bagages et de la limite de responsabilité de base du transporteur'.
7. La responsabilité du transporteur pour les dommages sera limitée aux événements s'étant produits dans sa propre compagnie aérienne, sauf dans le cas des bagages enregistrés qui doivent être transportés successivement; dans ce cas, le passager a aussi un droit d'action contre le premier ou le dernier transporteur intervenant dans le transport.
8. Toute exclusion ou limitation de la responsabilité du transporteur en vertu de ce tarif ou du billet du passager s'applique aux mandataires, aux employés ou aux représentants du transporteur qui assuraient les services dans l'exécution du contrat de transport et aussi à toute personne dont l'aéronef est utilisé par le transporteur et ses mandataires, employés ou représentants assurant les services dans le cadre de l'exécution du contrat de transport.

À moins d'indications contraires stipulées aux présentes, et dans la mesure permise par la loi, la responsabilité du transporteur à l'égard des passagers relativement à la prestation de tout vol, quelle qu'en soit la cause, y compris toute négligence du transporteur, ne dépassera pas les limites établies aux présentes. En ce qui concerne un cas de force majeure, le transporteur n'assumera aucune responsabilité à l'égard d'un passager ou de toute autre personne touchée par un tel événement, autre que ce qui est stipulé dans ce tarif.

Le transporteur ne peut en aucun cas être tenu responsable de la destruction, de la perte ni de tout dommage ou retard de livraison d'un bien ne répondant pas aux critères de transport acceptables, ni de la perte ou de dommages de quelque nature

que ce soit découlant de cette perte ou ces dommages, ou du transport de ce bien, y compris des dommages ou du retard d'articles périssables ou la perte ou le retard de tout article non convenablement ou non adéquatement emballé, dans la mesure où la destruction, la perte ou les dommages sont attribuables à un vice propre, à la qualité ou à un défaut des bagages ou, dans le cas d'un retard, dans la mesure où le transporteur, ses mandataires et ses employés ont pris toutes les mesures raisonnablement nécessaires afin d'éviter les dommages ou qu'il était impossible de prendre de telles mesures.

(D) Délais de réclamation et d'action

1. Aucune action ne sera prise contre le transporteur en cas de perte ou de retard de livraison de bagages enregistrés et non enregistrés, à moins que le passager ne fasse une plainte par écrit au transporteur :

a. 21 jours à partir de la date à laquelle le bagage a été remis au passager (en cas de retard);
b. 21 jours à partir de la date à laquelle le bagage aurait dû être remis au passager (en cas de perte);

2. En cas de dommages à des bagages enregistrés, le passager doit déposer une plainte immédiatement après avoir découvert les dommages, et au plus tard, dans les sept jours suivant la réception des bagages.

3. Dans le cas de marchandises, aucune réclamation ne peut être soutenue tel que mentionné précédemment, à moins que le passager n'en informe le transporteur dans les 24 heures suivant les événements menant à cette réclamation et qu'il présente la preuve du contenu et la valeur déclarée de ces marchandises par écrit

au siège social du transporteur dans les trente (30) jours suivant l'événement ayant mis en cause la responsabilité du transporteur relativement aux marchandises en question.

4. Toute réclamation auprès d'un transporteur sera éteinte si aucune action n'est prise dans les deux années suivant la date d'arrivée à destination, la date à laquelle l'aéronef aurait dû arriver ou la date à laquelle le transport a pris fin.

(E) Loi prédominante

Si une disposition que contient ou à laquelle réfère le billet ou ce tarif s'avère contraire à une loi, une réglementation gouvernementale, une ordonnance ou une exigence en vigueur qui ne peut être annulée par voie d'entente entre les parties, cette disposition, dans la mesure où elle est non valide, sera retirée du billet ou du tarif, et les dispositions restantes demeureront pleinement en vigueur.

(F) Modification et résiliation

Aucun mandataire, employé ou représentant du transporteur ne détient l'autorité compétente pour modifier ou résilier une disposition de ce tarif.

(G) Transport gratuit

Tous les passagers auxquels le transporteur offre le transport gratuit seront soumis à toutes les dispositions de cette règle et à toutes les autres règles applicables de ce tarif.

Règle 125 : Remboursements

(A) Généralités

1. Le passager doit présenter au transporteur ou à son mandataire autorisé les coupons de vol non utilisés d'un billet, un itinéraire ou un reçu, un numéro de dossier ou un numéro de réservation comme preuve satisfaisante qu'il possède des portions non utilisées d'un billet qui sont admissibles à un remboursement.
2. Le transporteur versera le remboursement à la personne qui a acheté le billet.
3. L'acceptation d'un remboursement par le passager libérera le transporteur de toute autre responsabilité.
4. Dans tous les cas où un remboursement est de mise, le transporteur traitera les demandes rapidement et remboursera le tarif dans la forme d'origine du paiement ou sous forme de crédit de voyage.

(B) Remboursements involontaires

1. Les remboursements involontaires ne sont soumis à aucune des restrictions de la règle sur les tarifs qui s'applique.

2. Aux fins du présent paragraphe, un remboursement involontaire est un remboursement causé par un retard, une annulation ou un refus d'embarquement en vertu de la règle 90 ou d'un déclassement en vertu de la règle 90, ou qui est effectué pour toute raison dans le cas où le passager est empêché d'utiliser tout ou partie de son billet en vertu du RPPA, y compris une substitution à une classe de service inférieure par le transporteur (c'est-à-dire un déclassement), une correspondance manquée en raison d'une irrégularité d'horaire, ou un refus de transport en vertu de la règle 105.

Exception : aucun remboursement involontaire n'est dû si la règle 105, Refus de transport, s'applique et que le passager s'est vu refuser le transport pour ne pas s'être conformé à un règlement gouvernemental ou pour avoir eu une conduite interdite au sens de la règle 105(B).

3. Le montant du remboursement involontaire sera déterminé comme suit :

a. Si aucune partie d'un billet n'a été utilisée, le montant du remboursement sera égal au tarif et aux frais déboursés;
b. Si une partie du billet a été utilisée, le montant remboursé sera remboursé à l'acheteur sera la différence entre le tarif payé et le tarif du transport réellement utilisé ou qui sera utilisé.
c. Les remboursements dus à la suite d'une obligation en vertu du RPPA seront effectués par le transporteur 30 jours après que le passager a demandé le remboursement.

(C) Remboursements volontaires

1. Les remboursements volontaires seront fondés sur le tarif en vigueur au moment de l'émission du billet, et le remboursement sera effectué conformément à toute restriction contenue dans la règle applicable du tarif.
2. Seul le transporteur ayant initialement émis le billet ou son mandataire autorisé pourront effectuer des remboursements volontaires.
3. Si aucune partie d'un billet n'a été utilisée, le remboursement équivaudra au plein montant du tarif payé, moins les frais d'annulation ou de service, le cas échéant.
4. Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement sera un montant équivalant à la différence entre le tarif payé et le tarif en vigueur

pour le voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, moins les frais d'annulation ou de service, le cas échéant.

5. Si une partie du billet a été utilisée ou qu'aucune partie du billet n'a été utilisée pour un tarif UltraBase, la différence de tarifs et de remboursement ne sera pas effectuée.
6. Le remboursement volontaire de billets sera fait dans la monnaie utilisée pour émettre le billet et dans le pays où le billet a été acheté, lorsque possible. Cependant, il est possible d'effectuer des remboursements en dollars canadiens ou dans la monnaie du pays où la demande de remboursement volontaire si le passager en fait la demande, pourvu qu'un remboursement dans une telle monnaie ne soit pas interdit par les lois sur le contrôle des changes du gouvernement du pays.
7. Les billets non remboursables peuvent être échangés contre un billet ultérieur jusqu'à un an après la date d'émission du billet, pourvu que la réservation soit annulée le jour de la première date de voyage indiquée sur le billet ou avant, à l'exception des billets UltraBase, qui sont non-remboursables.

ANNEXE A

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Chez WestJet, nous prenons le respect et la protection de la vie privée très au sérieux. La présente déclaration de confidentialité (la « **déclaration de confidentialité** ») décrit la manière dont nous recueillons, utilisons et communiquons les renseignements personnels. Elle s'applique aux sites Web sur lesquels elle est publiée. Par souci de clarté, la déclaration de confidentialité n'a pas été publiée sur le site sunwing.ca.

En nous fournissant vos renseignements personnels et en utilisant l'un des produits ou services que nous offrons et qui renvoient à la présente déclaration de confidentialité, vous confirmez que vous acceptez cette déclaration et que vous acceptez toutes les autres conditions qui vous sont décrites au moment de la collecte de vos renseignements personnels. Si vous n'êtes pas d'accord ou si vous n'êtes pas à l'aise avec tout aspect de la déclaration de confidentialité, veuillez ne pas utiliser les produits ou les services concernés ou ne pas nous fournir vos renseignements personnels.

Nous nous réservons le droit de mettre à jour ou de modifier la présente déclaration de confidentialité à tout moment, avec ou sans préavis, comme l'exige ou l'autorise toute loi en vigueur, y compris de publier une version mise à jour sur ce site Web. Nous mettrons alors à jour la date d'entrée en vigueur de cette déclaration de confidentialité pour vous aviser d'un changement. Chaque fois que vous utilisez des produits ou des services qui renvoient ou font référence à la présente déclaration de confidentialité, la version publiée de la déclaration s'appliquera à cette utilisation. Vous devez donc consulter la déclaration de confidentialité chaque fois que vous utilisez de tels produits ou services. La présente version est datée du **26 février 2024.**

Qui est WestJet?

Aux fins de la présente déclaration de confidentialité, « **WestJet** », « **nous** » ou « **notre** » désigne WestJet, une société en nom collectif de l'Alberta, WestJet Group Inc. et leurs sociétés affiliées et filiales contrôlées respectives[i] (autres que Sunwing) à qui il incombe de veiller à ce que nous nous conformions aux lois pertinentes sur la protection des données lorsque nous traitons vos renseignements personnels. La

présente déclaration de confidentialité s'applique aux renseignements personnels recueillis, utilisés et communiqués par WestJet. La déclaration de confidentialité de Sunwing est accessible sur le site sunwing.ca.

La présente déclaration de confidentialité, principale et générale, s'applique à l'ensemble de notre société. Nous disposons d'une politique de confidentialité distincte qui définit notre manière de traiter les renseignements personnels des employés et que les employés potentiels, les employés actuels et les anciens employés doivent consulter.

Qu'entend-on par renseignements personnels?

Les renseignements personnels sont des renseignements concernant une personne identifiable, comprenant notamment des renseignements qui peuvent raisonnablement être utilisés pour identifier cette personne, directement ou indirectement, ou qui permettraient de la contacter. Les renseignements personnels incluent les renseignements d'identification (nom, date de naissance, numéro de passeport), les coordonnées (numéro de téléphone, adresse courriel et pseudonyme dans les médias sociaux), les renseignements sur le voyage (numéro de réservation, destination du voyage) et les renseignements généraux sur vos interactions avec WestJet (renseignements sur les transactions et sur votre utilisation du site Web de WestJet, recueillis par l'entremise de « témoins », qui sont des données envoyées à votre navigateur par l'ordinateur d'un site Web et stockées sur le disque dur de votre l'ordinateur ou votre appareil mobile). Les renseignements personnels n'incluent pas les renseignements anonymes ou les renseignements associés à un groupe de personnes plutôt qu'à des individus, lorsque les renseignements ne contiennent pas autrement d'autres renseignements d'identification. Les types de renseignements personnels les plus importants à connaître sont décrits ci-dessous.

Catégories particulières de renseignements personnels

Il s'agit de renseignements concernant votre santé, vos données financières, votre origine raciale ou ethnique, vos opinions politiques, vos croyances religieuses ou philosophiques, votre appartenance à une organisation syndicale, vos données génétiques et biométriques ainsi que des renseignements concernant votre vie sexuelle ou votre orientation sexuelle. Ces catégories de renseignements personnels font souvent l'objet d'une protection supplémentaire en vertu des lois sur la protection des données en vigueur dans le monde; de même, les lois locales sur la

protection des données peuvent limiter notre utilisation de ces renseignements relativement, par exemple, à votre nom et à votre adresse.

Renseignements sur les condamnations pénales

Il s'agit de renseignements relatifs à toute condamnation pénale ou infraction vous concernant. Les lois locales sur la protection des données peuvent restreindre notre manière d'utiliser ces renseignements relativement, par exemple, à votre numéro de réservation et à votre destination de voyage.

Qu'en est-il du consentement?

WestJet recueille, utilise et communique seulement vos renseignements personnels avec votre connaissance et votre consentement, à moins que la loi exige ou autorise toute autre disposition. Nous limitons la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels aux fins que nous avons définies dans la présente déclaration de confidentialité. Si nous avons à traiter vos renseignements personnels à toute autre fin, nous mettrons cette déclaration de confidentialité à jour ou communiquerons avec vous pour obtenir votre consentement en ce sens, à moins que la loi l'exige ou l'autorise.

Lorsque nous traitons vos renseignements personnels sur la base de votre consentement, vous pouvez retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de vos renseignements à tout moment. Dès que nous prenons connaissance du retrait de votre consentement, nous cessons de traiter vos renseignements personnels pour toute fin à laquelle vous aviez initialement consenti, à moins qu'il n'existe un autre motif légal justifiant un tel traitement. À noter, lorsque le traitement de vos renseignements personnels repose sur votre consentement et que vous choisissez de retirer ce consentement, nous vous informerons de toutes les conséquences d'un tel retrait, notamment qu'il ne nous est parfois alors plus possible de vous fournir un produit ou un service.

Quels renseignements personnels WestJet recueille-t-elle? Comment les recueille-t-elle?

En règle générale, nous recueillons vos renseignements personnels directement auprès de vous (soit par téléphone, soit par le biais de nos applications mobiles ou

d’autres plateformes numériques), au besoin, afin de vous fournir les produits et services que nous proposons. Par exemple, si vous souhaitez voyager avec nous, réserver un hôtel par l’un de nos canaux, naviguer sur notre site Web, participer à l’un de nos programmes (tels que notre programme Récompenses WestJet), utiliser une carte de crédit WestJet ou participer à un concours commandité par nous, vous devrez fournir certains types de renseignements personnels.

Nous pouvons également recueillir des renseignements personnels auprès d’un fournisseur de services tiers ou d’une personne agissant en votre nom. À moins d’avis contraire, nous considérerons qu’un tiers qui fait une réservation en votre nom est autorisé à nous fournir vos renseignements personnels de la même manière que si vous fournissiez ces renseignements vous-même. En ce qui concerne les renseignements personnels de mineurs ou de personnes non en mesure de donner leur consentement, les personnes autorisées à donner un consentement en leur nom doivent être les parents, les tuteurs légaux ou les représentants légaux, selon le cas. Les parents, les tuteurs légaux ou les représentants légaux exerceront les droits relatifs à la confidentialité et à la protection des données au nom de ces personnes. Pour obtenir plus d’informations, consultez la section « Services réservés en votre nom par quelqu’un d’autre » ci-dessous.

Voici une liste non exhaustive de certains des renseignements personnels que nous pourrions recueillir; cette liste non exhaustive précise aussi le moment de collecte et la méthode de collecte utilisée, entre autres choses :

- Votre nom complet, votre date de naissance, votre nationalité, votre sexe, votre état civil, vos coordonnées (telles que votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique), votre numéro de carte de crédit ou d’autres renseignements de paiement, que vous (ou une personne agissant en votre nom) fournissez lorsque vous réservez un vol intérieur ou tout autre vol auprès de nous.
- Votre numéro de passeport ou de carte de résident permanent et les renseignements relatifs au visa que vous fournissez lorsque vous réservez un vol international avec nous.
- Les renseignements relatifs à votre carte de crédit, que vous (ou une personne agissant en votre nom) fournissez lorsque vous échangez des récompenses contre des services WestJet auprès d’un partenaire de programme de récompenses tiers.
- Des renseignements sur vos transactions avec nous ou avec des tiers (tels que les transporteurs aériens, les hôtels, les entreprises de transport et d’autres

fournisseurs de services) lorsque nous coordonnons les transactions pour vous (comme lorsque vous échangez des récompenses). Nous pouvons recueillir ces renseignements directement auprès de vous ou par l'intermédiaire de tiers.
- Tout renseignement requis à l'exécution de demandes particulières, comme des informations médicales vous concernant, ou de demandes liées à un régime alimentaire ou encore de demandes liées à l'équipement spécial vous étant nécessaire à bord de l'avion en raison d'une condition médicale. Nous recueillons généralement ces renseignements directement auprès de vous (ou d'une personne agissant en votre nom).
- Vos interactions avec les applications et les technologies que nous employons sur notre site Web lorsque vous accédez à westjet.com et que les témoins et autres technologies sont activés sur votre ordinateur ou votre appareil. Ces renseignements sont décrits ci-dessous et comprennent les renseignements relatifs à votre ordinateur ou à votre appareil mobile (tels que l'identifiant unique de dispositif, le jeton unique de l'appareil pour faciliter les notifications poussées des applications mobiles, les identifiants associés à l'équipement ou aux systèmes, le fabricant ou l'opérateur de téléphones mobiles, les systèmes de réseaux de données ou de services mobiles, la localisation ou la géolocalisation lorsque vous activez les fonctions de localisation, le numéro de téléphone mobile, les mots de passe et les renseignements de paiement).
- Votre numéro de carte de résident permanent, votre numéro de dossier de citoyenneté, votre numéro de visa d'immigration, le mode de paiement de votre vol et les détails sur la méthode de réservation de votre vol lorsqu'une autorité gouvernementale l'exige de façon légale. Nous recueillons généralement ces renseignements directement auprès de vous (ou d'une personne agissant en votre nom).
- Votre tranche d'âge, votre tranche de revenu, votre profession et les informations transactionnelles de votre institution financière lorsque vous utilisez votre carte de crédit WestJet et que vous avez choisi de recevoir des promotions et des offres personnalisées, sachant que vous pouvez demander de cesser de recevoir ces offres en tout temps.

Comment WestJet utilise-t-elle les renseignements personnels?

L'utilisation de vos renseignements personnels par WestJet varie en fonction de la façon dont vous interagissez avec la société ainsi que des services ou produits fournis

par elle que vous demandez. Les sections ci-dessous donnent des détails sur les buts d'utilisation précis et possibles de vos renseignements personnels par WestJet.

Services fournis directement par WestJet

Voici une liste non exhaustive de certains des buts pour lesquels nous utilisons vos renseignements personnels lorsque vous, ou une personne agissant en votre nom, réservez des services fournis directement par WestJet :

- Traiter votre demande de réservation d'un vol.
- Vous contacter au sujet de votre réservation, y compris au sujet de modifications d'horaire ou d'annulations.
- Vous identifier pour vous permettre de monter à bord d'un avion.
- Vous aviser que des crédits de voyage WestJet ont été créés ou sont sur le point d'expirer.
- Traiter un remboursement.
- Confirmer l'identification des personnes et les heures de rencontre dans le cadre du processus d'arrivée et de rencontre d'un mineur inscrit à notre programme pour mineurs non accompagnés.
- Examiner les renseignements médicaux pour confirmer votre admissibilité à un arrangement spécial et pour mieux assurer la santé et la sécurité de toutes les personnes concernées par cet arrangement spécial.
- Vous contacter après votre vol sous la forme d'un sondage, que vous pouvez décider de refuser de recevoir en tout temps, pour nous permettre d'en savoir plus sur votre expérience.

Services réservés en votre nom par quelqu'un d'autre

Si un tiers, comme un agent de voyages, un membre de votre famille ou un employeur, effectue une réservation ou une demande en votre nom, WestJet utilise vos renseignements personnels tels qu'ils lui ont été fournis pour gérer cette réservation ou demande. La façon dont ce tiers recueille, utilise et communique vos renseignements personnels est assujettie à vos relations avec lui ainsi qu'à ses politiques et pratiques en matière de confidentialité, et non à celles de WestJet. Toute demande de renseignements sur les politiques et les pratiques d'un tiers en matière de confidentialité doit être adressée à celui-ci. Il revient à ce tiers d'obtenir votre consentement pour la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels par WestJet, conformément à la présente déclaration de

confidentialité; il lui revient également de vous informer de la présente déclaration de confidentialité, y compris de ses modifications.

Services fournis par les partenaires de WestJet

Lorsque vous réservez une chambre d'hôtel, une location de voiture ou tout autre service offert par un tiers auprès de WestJet, WestJet utilise vos renseignements personnels pour confirmer, fournir ou faciliter le service que vous avez réservé. Il revient à ce tiers d'obtenir votre consentement pour la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels par WestJet, conformément à la présente déclaration de confidentialité, de même que de vous informer de la présente déclaration de confidentialité, y compris de ses modifications.

WestJet engage également des tiers pour fournir des services de technologie de l'information, de traitement des données, de stockage des données et d'autres services qui aident la société à vous fournir des produits et des services. Nous utilisons vos renseignements personnels lors des interactions avec ces tiers, des demandes à ces tiers ou de l'utilisation des services de ces tiers, conformément à la présente déclaration de confidentialité et à d'autres accords contractuels conclus avec ces tiers qui précisent le traitement de vos renseignements personnels.

Autorités gouvernementales

WestJet utilise vos renseignements personnels lorsque les autorités gouvernementales canadiennes ou internationales l'exigent selon les lois en vigueur.

Récompenses WestJet

Si vous créez un compte Récompenses WestJet, WestJet utilise vos renseignements personnels pour gérer vos réservations et vos voyages avec la société de même que pour administrer et traiter les crédits de vol WestJet, les crédits de voyage et les dollars WestJet ainsi que pour vous proposer des offres exclusives en fonction de vos intérêts et de vos activités de voyage. Si vous choisissez de recevoir des communications électroniques, WestJet utilise vos renseignements personnels, y compris vos préférences de voyage et vos données démographiques, pour vous transmettre des informations particulières qui, selon elle, pourraient vous intéresser.

Nous pouvons transmettre les renseignements d'identification des membres de Récompenses WestJet, tels que le nom, les coordonnées et le pays de résidence, dans

un format codé, à des plateformes de médias sociaux ou à des fournisseurs de services de recherche sur Internet avec lesquels vous avez déjà établi une relation. Nous transmettons ces renseignements dans le but de proposer des offres et des avantages exclusifs liés à l'adhésion aux membres de Récompenses WestJet qui utilisent les services de ces tiers en en diffusant des publicités personnalisées à votre intention et à d'autres personnes sur les plateformes de médias sociaux et en créant des audiences similaires, à l'aide d'outils tels que les fonctions Custom Audiences et Lookalike Audiences de Meta. Comme la présente déclaration de confidentialité le précise, vous pouvez désactiver cette utilisation de vos données à tout moment en communiquant avec nous.

Cartes de crédit WestJet

Si vous avez une carte de crédit WestJet, nous utilisons les renseignements personnels pour administrer des produits et services, comme les Récompenses WestJet, pour répondre aux demandes de rachat et pour vous présenter des publicités pertinentes. S'il y a lieu, vous pouvez également choisir de fournir des renseignements personnels que WestJet utilisera pour vous offrir une expérience de programme plus personnalisée en fonction des endroits où vous magasinez, ce qui concerne notamment les offres, les avantages de voyage, les programmes et les possibilités de récompenses plus personnalisés et pertinents. Vous trouverez plus d'informations sur le type de renseignements personnels utilisés en lien avec les cartes de crédit WestJet dans la convention d'utilisation de la carte de crédit produite par votre institution financière et présentée avec votre carte de crédit.

Robot sur messagerie Facebook

WestJet dispose d'un robot Facebook (« **robot** ») mis en place par le fournisseur de services tiers MSG.ai qui vous permet de joindre WestJet par la messagerie Facebook et qui permet à la société de répondre à vos demandes d'information et de services. Si vous communiquez avec WestJet par la messagerie Facebook à l'aide du robot, WestJet utilise vos renseignements personnels pour vous répondre.

WestJet se sert de MSG.ai pour faciliter votre utilisation du robot. MSG.ai voit également à la maintenance de la fonctionnalité du robot pour notre compte. MSG.ai recueille et utilise vos renseignements personnels conformément à sa propre déclaration de confidentialité, qui peut être consultée sur le site Web de MSG.ai (www.ai.msg.group).

Parce que notre robot fonctionne sur la plateforme de messagerie Facebook, tous les renseignements que vous fournissez à l'aide du robot seront également transmis à Facebook, qui pourrait faire une utilisation distincte de vos renseignements personnels à ses propres fins conformément à ses propres politiques en matière de protection des renseignements personnels. Pour en savoir plus sur l'utilisation de vos renseignements personnels par Facebook, veuillez vous référer à la politique de Facebook relative au traitement des données, qui peut être consultée sur le site Web de Facebook (www.facebook.com). Lorsque vous choisissez d'utiliser le robot, vous acceptez les modalités de service et les politiques de protection des renseignements personnels de MSG.ai et de la messagerie Facebook, en plus de celles de la présente déclaration de confidentialité. WestJet n'assume aucune responsabilité à l'égard des activités de collecte et de communication de vos renseignements personnels par Facebook à partir de la messagerie Facebook, ni de son utilisation de ces renseignements, et n'exerce aucune influence ni aucun contrôle sur les politiques de Facebook en matière de collecte, d'utilisation, de communication et de surveillance du contenu des conversations par Facebook ou d'accès à un tel contenu.

Vous devez faire preuve de prudence lorsque vous utilisez le robot. Vous ne devriez pas communiquer des renseignements confidentiels par le robot, tels que des renseignements d'identification notamment liés à votre passeport ou des renseignements de paiement comme votre numéro de carte de crédit; si vous décidez de le faire, vous le faites à vos propres risques. WestJet n'assume aucune responsabilité à l'égard de la perte de pareils renseignements, ou d'un accès non autorisé à ceux-ci, lorsqu'il s'agit de renseignements qui ont été transmis par le robot. Nous vous recommandons de nous transmettre des renseignements confidentiels seulement par le biais des fonctionnalités sécurisées sur notre site Web ou encore par téléphone.

Commentaires des invités

WestJet dispose d'une section de rétroaction sur son site Web où les invités peuvent donner leurs commentaires. Si vous donnez des commentaires dans cette section, WestJet peut utiliser vos renseignements personnels aux fins de formation ou de reconnaissance des employés, tout comme publier vos commentaires à l'interne.

Concours promotionnels

WestJet offre de temps à autre des promotions. Si vous participez à un concours promotionnel, nous utilisons vos renseignements personnels pour gérer le concours

promotionnel, pour confirmer votre admissibilité conformément aux règles propres au concours et pour communiquer avec vous si vous remportez un prix. Tout autre renseignement relatif à la promotion ou au concours peut être utilisé si la loi ou le type de promotion l'exigent.

Témoins et autres technologies

Si vous utilisez l'application mobile de WestJet ou si vous accédez au site Web de WestJet ou à d'autres plateformes en ligne, nous utilisons des témoins pour suivre vos mouvements, vos interactions, vos modèles d'utilisation et vos habitudes afin de mieux comprendre et satisfaire vos préférences d'utilisation du site Web, de vous offrir une expérience personnalisée lors de vos visites et de vous présenter de la publicité. Nous utilisons des technologies publicitaires tierces pour vous présenter des annonces personnalisées et, ce faisant, un témoin tiers peut être transmis à votre navigateur ou reconnu par celui-ci. Si vous voulez ne plus voir la publicité personnalisée au moyen d'AdChoices, cliquez simplement sur le symbole AdChoices dans la bannière publicitaire. Si vous voulez ne plus voir la publicité personnalisée sur Facebook, cliquez sur l'icône X ou sur l'icône de fermeture dans le coin supérieur droit de la publicité et sélectionnez « Pourquoi vois-je ceci? ». Si vous souhaitez ne plus recevoir de publicité d'Amazon axée sur vos centres d'intérêt, rendez-vous à la page Préférences pour les campagnes publicitaires d'Amazon, à la page de désinscription de Digital Advertising Alliance ou de Digital Advertising Alliance of Canada ou encore à la page YourOnlineChoices propre à votre région, selon le cas.

WestJet utilise des pixels ou des fichiers transparents GIF, souvent appelés des « pixels espions », pour mieux gérer et optimaliser sa publicité en ligne. Celle-ci est fournie par des entités externes comme Google, Amazon et Facebook ainsi que d'autres médias sociaux et permet d'activer les serveurs publicitaires de WestJet en vue de reconnaître un témoin de fureteur lorsqu'un fureteur visite le site Web de la société et de savoir quelle bannière publicitaire attire le plus d'utilisateurs. La technologie permet aussi à d'autres fournisseurs de services de recevoir l'information relative à la publicité en ligne à partir du site Web de WestJet. Les témoins et les pixels espions ne contiennent pas votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone ou votre adresse courriel.

Comment WestJet communique-t-elle les renseignements personnels?

WestJet divulgue des renseignements personnels lorsque cela s'avère raisonnablement nécessaire pour traiter votre demande de services de voyages, comme les réservations de vols, de chambres d'hôtel et de voitures, pour vous offrir d'autres services demandés et pour afficher de la publicité pertinente, tel que la loi l'exige ou l'autorise ou conformément aux dispositions de la présente déclaration de confidentialité. Voici une liste non exhaustive de renseignements personnels que nous pourrions communiquer à certaines fins :

- Les renseignements médicaux au personnel médical tiers lorsque vous avez demandé des arrangements spéciaux en raison d'une condition médicale.
- Le numéro de vol, l'heure du vol et la confirmation de votre embarquement à bord du vol à la personne qui a réservé votre vol après que celle-ci s'est identifiée de manière adéquate.
- Des coordonnées ou d'autres renseignements aux forces de l'ordre pour aider celles-ci dans une enquête autorisée par la loi.
- Les informations sur la carte de crédit et les détails de la réservation à notre fournisseur d'assurance voyage après que vous ayez souscrit une assurance voyage auprès de lui par l'entremise de notre site Web.
- Les informations relatives au programme de récompenses aux partenaires et aux commerçants participants aux fins de gestion du programme de récompenses applicable ou de traitement de vos demandes de rachat dans le cadre du programme de récompenses.
- Des renseignements personnels au gouvernement américain parce que votre vol traverse l'espace aérien américain.
- Des renseignements personnels à une entité gouvernementale, aux autorités chargées de l'application de la loi ou à un tiers lorsque la loi, la réglementation, un mandat de perquisition, une citation à comparaître ou une ordonnance du tribunal l'exigent ou l'autorisent ou lorsque nous estimons qu'une telle communication est nécessaire ou souhaitable pour respecter la loi ou pour protéger ou défendre nos droits ou notre propriété.
- Les renseignements relatifs à votre échange de dollars WestJet, y compris le montant de l'échange, la destination et l'utilisation du bon pour compagnon et les bagages enregistrés gratuits, à l'institution financière qui vous a émis une carte de crédit WestJet.
- Les coordonnées aux organisations ayant des programmes affiliés à WestJet ou susceptibles de vous intéresser afin que ces organisations puissent entrer en contact avec vous et vous offrir leurs produits ou services. Ces renseignements personnels ne sont communiqués qu'avec votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment.

- Nous nous réservons également le droit de communiquer et de transférer des renseignements personnels à une partie connexe en cas d'une réorganisation d'entreprise proposée ou effectuée et à une partie connexe ou tierce en cas de proposition ou de réalisation d'un achat, d'une vente (y compris une liquidation, une réalisation, une saisie ou une reprise de possession), d'un bail, d'une licence, d'une fusion, d'un regroupement d'entreprises ou tout autre type d'acquisition, d'aliénation, de transfert, de cession, de financement, de prise de garantie ou de titrisation de la totalité ou d'une partie de WestJet ou de toute entreprise, de tout actif ou de toute action de WestJet ou d'une division de celle-ci, afin que vous puissiez continuer à recevoir les mêmes produits et services de la part de cette partie connexe ou tierce.
- Nous pouvons également communiquer des données groupées et anonymes, qui ne permettent plus d'identifier directement ou indirectement une personne, aux fins d'étude ou de recherche, de production de statistiques et à d'autres fins autorisées selon les lois en vigueur.

Comment WestJet protège-t-elle mes renseignements personnels?

Sécurité

WestJet a mis en place des mesures et des méthodes de sécurité perfectionnées afin de veiller à ce que vos renseignements personnels ne soient pas utilisés à mauvais escient et que personne n'y ait accès, ne les utilise ou ne les communique sans autorisation. Cela dit, la sécurité d'aucune transmission de données sur Internet ne peut être entièrement garantie. Nous ne pouvons pas assurer la sécurité des renseignements que vous nous transmettez au moyen d'Internet.

Politiques et pratiques en matière de gouvernance des données

WestJet a notamment comme engagement de protéger vos renseignements personnels et, pour ce faire, a mis en œuvre un ensemble complet de politiques et de pratiques. Les mesures de cet ensemble tiennent compte du volume, du caractère délicat, de l'utilisation prévue et du format des renseignements et comprennent généralement les éléments suivants :

- Un cadre complet de confidentialité mis en place qui définit les rôles et les responsabilités de nos employés tout au long du cycle de vie des données. Ce

cadre comprend des politiques régissant la collecte, la conservation et l'élimination sûre des données. En outre, notre cadre de politiques comprend une procédure de traitement rapide et efficace des plaintes relatives à la confidentialité. Grâce à ces mesures ainsi qu'à d'autres, nous nous efforçons de promouvoir une culture de sensibilisation à la confidentialité au sein de notre organisation.

- Des politiques internes et des mesures techniques visant à limiter l'accès à vos renseignements personnels au sein de notre organisation aux employés qui ont besoin d'accéder à ces renseignements en vue d'exercer leurs fonctions. Par exemple, selon la nature et le contexte de notre interaction avec vous, notre équipe de soutien aux invités peut consulter certains types de renseignements pour traiter les plaintes et répondre aux demandes. Tout accès ou toute utilisation de vos renseignements personnels sont soumis à nos politiques internes en matière de confidentialité et de sécurité des données.
- Un agent de la protection de la vie privée chargé de la vérification de notre conformité aux lois et règlements en vigueur en matière de confidentialité et responsable du traitement des demandes et des plaintes relatives à la confidentialité.

Conservation des renseignements

Les renseignements personnels recueillis par WestJet sont conservés pendant aussi longtemps qu'ils sont raisonnablement requis aux fins desquelles ceux-ci ont été recueillis, ou tel que la loi l'exige ou l'autorise, à la suite de quoi, ces renseignements seront détruits de manière sécuritaire ou rendus anonymes.

Profilage et décisions automatisées

Nous utilisons le profilage (c.-à-d. lorsqu'un système électronique utilise des renseignements personnels pour faire des essais et des prédictions à votre sujet) afin de vous offrir des expériences et des publicités personnalisées.

Hormis l'utilisation de technologies telles que les témoins pour vous proposer des publicités personnalisées, qui est décrite ci-dessus dans la rubrique « Témoins et autres technologies », nous ne recourrons ni au profilage ni à la prise de décision automatisée (c.-à-d. lorsqu'un système électronique utilise des renseignements personnels afin de prendre une décision vous concernant sans intervention humaine).

Transferts transfrontaliers de vos renseignements personnels

Nous menons des activités dans de nombreux pays du monde et fournissons des produits et des services aux invités dans ces pays. La nature mondiale de nos activités signifie que vos renseignements personnels peuvent être transférés au-delà des frontières nationales, y compris, potentiellement, vers des pays qui n'exigent pas des entreprises qu'elles traitent vos renseignements personnels de la manière à laquelle vous vous attendez dans votre propre pays. Vos renseignements personnels peuvent être soumis aux lois de ces territoires étrangers et être accessibles sans préavis par les tribunaux, les autorités chargées de l'application de la loi et les autorités chargées de la sécurité nationale de ces territoires étrangers. Lorsque nous transférons vos renseignements personnels au-delà des frontières nationales, nous protégeons vos renseignements personnels en veillant à ce que ces transferts soient effectués conformément à toutes les lois applicables sur la protection des données.

Si vous souhaitez obtenir plus de détails sur notre recours à des fournisseurs de services non canadiens ou sur la protection de vos renseignements personnels à leur transfert d'un pays à un autre, veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse privacy@westjet.com.

Vos obligations

La sécurité de vos renseignements personnels dépend également de vous. Bien qu'un grand nombre de nos services soit accessible au public, les renseignements de votre compte Récompenses WestJet et certains de nos services ne sont accessibles que par l'utilisation d'un code d'utilisateur et d'un mot de passe individuels. Pour protéger la confidentialité de vos renseignements personnels, vous devez garder confidentiel tout mot de passe associé à votre utilisation de nos services. Ne le divulguez pas à d'autres personnes. Veuillez nous informer immédiatement si vous pensez que la confidentialité de votre mot de passe a été compromise ou si votre mot de passe a été utilisé de manière abusive. Veuillez noter que nous ne vous demanderons jamais de divulguer votre mot de passe lors d'un appel téléphonique ou d'un courrier électronique non sollicité.

Quelles sont mes options en ce qui concerne mes renseignements personnels?

Compte Récompenses WestJet

Si vous créez un compte Récompenses WestJet, vous pouvez consulter, gérer et modifier vos renseignements personnels en ouvrant une session dans votre compte. Vous pouvez également choisir d'accepter ou de refuser des fonctions telles que les communications électroniques concernant les soldes de places, les offres promotionnelles de Vacances WestJet et les offres spéciales de nos partenaires. Pour plus de renseignements, veuillez consulter notre FAQ sur le compte Récompenses WestJet.

Vous pouvez annuler votre compte Récompenses WestJet en tout temps en soumettant une demande en ligne. Cependant, WestJet peut administrer les crédits de vol, les crédits de voyage et les dollars WestJet seulement par l'entremise d'un compte Récompenses WestJet. L'annulation de votre compte entraînera donc la perte de tous vos crédits de vol, crédits de voyage ou dollars WestJet. Vous ne recevrez plus non plus de communications électroniques sur les promotions et les offres.

Nous contacter et exercer vos droits en matière de confidentialité

Sous certaines conditions, vous pouvez avoir le droit d'accéder aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, de corriger ces renseignements et de les supprimer, tout comme de retirer votre consentement à l'utilisation ou à la communication de vos renseignements personnels.

Dans certaines circonstances, nous pourrions être amenés à restreindre vos droits afin de protéger les droits d'autrui, l'intérêt public (comme la prévention ou la détection d'un crime) et nos intérêts (tels que le maintien du secret professionnel).

Nous sommes tenus de maintenir vos renseignements personnels exacts et à jour. Veuillez nous aider à le faire en nous informant de tout changement à vos renseignements personnels.

Si vous souhaitez mettre à jour ou corriger tout renseignement associé à votre compte Récompenses WestJet ou encore fermer votre compte Récompenses WestJet, veuillez remplir le formulaire en ligne de Récompenses WestJet. Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant vos renseignements personnels ou si vous souhaitez exercer l'un de vos droits relatifs à vos renseignements personnels, veuillez soumettre votre demande par notre Formulaire de demande de confidentialité.

Pour toute autre question, demande ou plainte concernant notre façon de recueillir, d'utiliser ou de communiquer vos renseignements personnels, vous pouvez contacter l'agent de la protection de la vie privée de WestJet par :

- Courriel : privacy@westjet.com
- Courrier : 22 Aerial Place NE, Calgary (Alberta), Canada T2E 3J1

Votre droit de porter plainte

Lorsque vous faites une demande pour exercer vos droits concernant vos renseignements personnels ou que vous déposez une plainte, nous vous demandons de nous fournir suffisamment d'information pour que nous puissions traiter correctement votre demande. Notre réponse sera soumise à la vérification de votre identité. Nous répondrons à votre demande dans les 30 jours suivant sa réception ou selon les exigences ou les dispositions d'autorisation de la loi. Nous nous réservons le droit de refuser de fournir des renseignements personnels lorsque nous ne sommes pas légalement tenus de le faire ou lorsque la loi en vigueur nous en empêche.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de notre façon d'utiliser vos renseignements personnels ou de notre réponse à toute demande d'exercice de vos droits ou si vous pensez que nous avons enfreint les lois applicables sur la protection des données, vous avez le droit de porter plainte auprès de l'autorité qui supervise notre traitement de vos renseignements personnels. Si vous ne connaissez pas cette autorité, veuillez nous envoyer un courriel à privacy@westjet.com.

Différences locales – Royaume-Uni et Espace économique européen

Si la présente déclaration de confidentialité décrit les pratiques de protection des données que nous adoptons généralement dans le monde, les lois locales sur la protection des données peuvent varier. Plus précisément, nos activités au Royaume-Uni et dans l'Espace économique européen font en sorte que nous sommes soumis à des exigences locales différentes, ou supplémentaires, en matière de protection des données.

Notre principale déclaration de confidentialité générale ainsi que les informations présentées dans cette section constituent notre déclaration de confidentialité faisant état de notre conformité aux lois sur la protection des données en vigueur au

Royaume-Uni et dans l'Espace économique européen. Nous présentons ci-dessous des informations supplémentaires, en plus des informations présentées dans notre principale déclaration de confidentialité générale, que nous sommes obligés de vous fournir pour nous conformer aux lois locales sur la protection des données au Royaume-Uni et dans l'Espace économique européen.

Motifs et base juridique du traitement

Fournir nos services

Services fournis par WestJet

Principaux motifs pour lesquels nous traitons vos renseignements personnels

Nous aurons peut-être à traiter vos renseignements personnels lorsque vous demandez des services fournis directement par WestJet afin que nous puissions, par exemple :

- traiter votre réservation de vol;
- vous contacter au sujet de votre réservation, notamment concernant des modifications ou des annulations;
- vous identifier pour vous permettre de monter à bord d'un avion;
- vous aviser que des crédits de voyage WestJet ont été créés ou sont sur le point d'expirer;
- traiter un remboursement;
- confirmer l'identification des personnes et les heures de rencontre dans le cadre du processus d'arrivée et de rencontre d'un mineur inscrit à notre programme pour mineurs non accompagnés;
- examiner les renseignements médicaux pour confirmer votre admissibilité à un arrangement spécial et pour mieux assurer la santé et la sécurité de toutes les personnes concernées par cet arrangement spécial;
- vous contacter après votre vol sous la forme d'un sondage, que vous pouvez décider de refuser de recevoir en tout temps, pour nous permettre d'en savoir plus sur votre expérience.

Base juridique sur laquelle nous traitons vos renseignements personnels

- Respect d'une obligation légale.

- Gestion de notre relation contractuelle avec vous.
- Intérêts légitimes – en tant que compagnie aérienne et fournisseur de voyages, nous avons un intérêt commercial légitime à utiliser les renseignements personnels que nous recueillons pour offrir un service efficace et mener à bien nos activités.
- Consentement – nous utiliserons peut-être vos renseignements personnels sur la base de votre consentement, que vous nous aurez fourni.
- Catégories spéciales de renseignements personnels – intérêt public substantiel pour soutenir les personnes ayant une déficience ou une condition médicale particulière.
- Intérêts vitaux en cas d'urgence médicale.
- Consentement explicite.

Services réservés ou fournis par des tiers

Principaux motifs pour lesquels nous traitons vos renseignements personnels

Nous aurons peut-être à traiter vos renseignements personnels :

- lorsqu'un tiers, comme une agence de voyages, un membre de votre famille ou un employeur, demande des services en votre nom, afin que nous puissions gérer ces demandes;
- lorsque vous réservez une chambre d'hôtel, une location de voiture ou tout autre service mis à disposition par un tiers auprès de WestJet, afin que nous puissions confirmer, fournir ou faciliter le service que vous avez réservé;
- lorsque nous embauchons des tiers pour fournir des services de technologie de l'information, de traitement des données, de stockage des données et d'autres services qui nous aident à vous fournir des services afin que vous puissiez interagir avec ces tiers, vous adresser à eux ou utiliser leurs services.

Base juridique sur laquelle nous traitons vos renseignements personnels

- Respect d'une obligation légale.
- Gestion de notre relation contractuelle avec vous.
- Intérêts légitimes – en tant que compagnie aérienne et fournisseur de voyages, nous avons un intérêt commercial légitime à utiliser les renseignements personnels que nous recueillons pour offrir un service efficace et mener à bien nos activités.
- Consentement – nous utiliserons peut-être vos renseignements personnels sur la base de votre consentement, que vous nous aurez fourni.

Fournir nos produits

Récompenses WestJet

Principaux motifs pour lesquels nous traitons vos renseignements personnels

Si vous créez un compte Récompenses WestJet, WestJet utilise vos renseignements personnels pour gérer vos réservations et vos voyages avec la société de même que pour administrer et traiter les crédits de vol WestJet, les crédits de voyage et les dollars WestJet ainsi que pour vous proposer des offres exclusives en fonction de vos intérêts et de vos activités de voyage.

Base juridique sur laquelle nous traitons vos renseignements personnels

- Respect d'une obligation légale.
- Gestion de notre relation contractuelle avec vous.
- Intérêts légitimes – en tant que compagnie aérienne et fournisseur de voyages, nous avons un intérêt commercial légitime à utiliser les renseignements personnels que nous recueillons pour offrir un service efficace et mener à bien nos activités.
- Consentement – nous utiliserons peut-être vos renseignements personnels sur la base de votre consentement que vous nous aurez fourni.

Cartes de crédit WestJet

Principaux motifs pour lesquels nous traitons vos renseignements personnels

Si vous avez une carte de crédit WestJet, nous utilisons les renseignements personnels pour administrer des produits et services, comme les Récompenses WestJet, pour répondre aux demandes de rachat et pour vous présenter des publicités pertinentes.

Base juridique sur laquelle nous traitons vos renseignements personnels

- Respect d'une obligation légale.
- Gestion de notre relation contractuelle avec vous.

- Intérêts légitimes – en tant que compagnie aérienne et fournisseur de voyages, nous avons un intérêt commercial légitime à utiliser les renseignements personnels que nous recueillons pour offrir un service efficace et mener à bien nos activités
- Consentement – nous utiliserons peut-être vos renseignements personnels sur la base de votre consentement que vous nous aurez fourni.

Se conformer aux demandes des autorités gouvernementales

Principaux motifs pour lesquels nous traitons vos renseignements personnels

WestJet peut utiliser vos renseignements personnels si la société est tenue de se conformer aux demandes des autorités gouvernementales locales ou internationales.

Base juridique sur laquelle nous traitons vos renseignements personnels

- Respect d'une obligation légale.

Répondre à des demandes et fournir des renseignements sur les services de WestJet

Principaux motifs pour lesquels nous traitons vos renseignements personnels

WestJet dispose d'un robot Facebook (« **robot** ») mis en place par le fournisseur de services tiers MSG.ai qui vous permet de joindre WestJet par la messagerie Facebook et qui permet à la société de répondre à vos demandes d'information et de services. Si vous communiquez avec WestJet par la messagerie Facebook à l'aide du robot, WestJet utilise vos renseignements personnels pour vous répondre.

Base juridique sur laquelle nous traitons vos renseignements personnels

- Intérêts légitimes – en tant que compagnie aérienne et fournisseur de voyages, nous avons un intérêt commercial légitime à utiliser les renseignements personnels que nous recueillons pour offrir un service efficace et mener à bien nos activités.

Visiteurs de notre site Web – Commentaires des invités

Principaux motifs pour lesquels nous traitons vos renseignements personnels

WestJet dispose d'une section de rétroaction sur son site Web où les invités peuvent donner leurs commentaires. Si vous donnez des commentaires dans cette section, WestJet peut utiliser vos renseignements personnels aux fins de formation ou de reconnaissance des employés, tout comme publier vos commentaires à l'interne.

Base juridique sur laquelle nous traitons vos renseignements personnels

- Intérêts légitimes – en tant que compagnie aérienne et fournisseur de voyages, nous avons un intérêt commercial légitime à utiliser les renseignements personnels que nous recueillons pour offrir un service efficace et mener à bien nos activités.

Visiteurs de notre site Web – témoins et pixels espions

Principaux motifs pour lesquels nous traitons vos renseignements personnels

Nous utilisons des témoins pour suivre vos mouvements, vos interactions, vos modèles d'utilisation et vos habitudes afin de mieux comprendre et satisfaire vos préférences d'utilisation du site Web, de vous offrir une expérience personnalisée lors de vos visites et de vous présenter de la publicité. Nous utilisons des technologies publicitaires tierces pour vous présenter des annonces personnalisées et, ce faisant, un témoin tiers peut être transmis à votre navigateur ou reconnu par celui-ci.

WestJet utilise des pixels ou des fichiers transparents GIF, souvent appelés des « pixels espions », pour mieux gérer et optimaliser sa publicité en ligne. Celle-ci est fournie par des entités externes comme Google, Facebook ainsi que d'autres médias sociaux et permet d'activer les serveurs publicitaires de WestJet en vue de reconnaître un témoin de fureteur lorsqu'un fureteur visite le site Web de la société et de savoir quelle bannière publicitaire attire le plus d'utilisateurs. La technologie permet aussi à d'autres fournisseurs de services de recevoir l'information relative à la publicité en ligne à partir du site Web de WestJet.

Les témoins et les pixels espions ne contiennent pas votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone ou votre adresse courriel.

Base juridique sur laquelle nous traitons vos renseignements personnels

- Intérêts légitimes – nous avons un intérêt légitime à vous fournir les services de notre site Web que vous avez demandés et à comprendre l'utilisation de notre site Web ainsi que la popularité relative du contenu de notre site Web.
- Nous avons également un intérêt légitime à comprendre quand, comment et par qui nos services et solutions sont utilisés.
- Lorsque nous utilisons des témoins et des pixels espions, il existe des lois distinctes concernant ceux-ci, que nous respectons, en plus des lois sur la protection des données.
- Consentement – nous utiliserons peut-être vos renseignements personnels sure la base de votre consentement que vous nous aurez fourni.

Événements et concours

Principaux motifs pour lesquels nous traitons vos renseignements personnels

Si vous participez à un concours promotionnel, nous utilisons vos renseignements personnels pour gérer le concours promotionnel, pour confirmer votre admissibilité conformément aux règles propres au concours et pour communiquer avec vous si vous remportez un prix. Tout autre renseignement relatif à la promotion ou au concours peut être utilisé si la loi ou le type de promotion l'exigent.

Base juridique sur laquelle nous traitons vos renseignements personnels

- Intérêts légitimes – nous avons un intérêt légitime à vous tenir informé des événements.
- Lorsque nous vous envoyons des communications promotionnelles, il existe des lois distinctes concernant celles-ci, que nous respectons, en plus des lois sur la protection des données. Vous pouvez choisir de ne pas recevoir de communications promotionnelles de notre part.
- Consentement – nous utiliserons peut-être vos renseignements personnels sur la base de votre consentement que vous nous aurez fourni.

Défaut de nous fournir vos renseignements personnels

Nous ne pouvons pas vous obliger à nous fournir vos renseignements personnels et vous avez l'option de ne pas nous les communiquer. Lorsque nous devons recueillir vos renseignements personnels en vertu de la loi ou dans le but de traiter vos instructions, de vous fournir nos produits ou services ou d'exécuter un contrat que nous avons conclu avec vous, mais que vous décidez de ne pas fournir ces renseignements lorsqu'ils sont demandés, nous ne serons peut-être pas en mesure de suivre vos instructions, de vous fournir nos produits et services ou d'exécuter le contrat que nous avons conclu ou essayons de conclure avec vous. Dans d'autres circonstances où vous choisissez de ne pas nous fournir les renseignements personnels que nous demandons, votre décision de ne pas nous fournir ces renseignements viendra peut-être diminuer notre capacité à fournir certains de nos produits et services.

Vos droits

Sous certaines conditions, vous pouvez avoir le droit de nous demander de :

- vous fournir plus de détails sur notre utilisation de vos renseignements personnels;
- vous permettre d'accéder aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet;
- corriger toute inexactitude dans les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet;
- supprimer tous vos renseignements personnels pour lesquels nous n'avons plus de motif légitime d'utiliser;
- cesser le traitement de renseignements, lorsque le traitement est fondé sur le consentement, en retirant votre consentement;
- refuser tout traitement fondé sur nos intérêts légitimes, à moins que nos raisons d'entreprendre ce traitement ne l'emportent sur tout préjudice porté à vos droits en matière de protection des données;
- procéder à une réévaluation manuelle d'une décision vous concernant que nous aurons prise uniquement en fonction de nos activités de profilage et avec laquelle vous n'êtes pas d'accord; cette réévaluation se fera à partir des mêmes renseignements utilisés;
- limiter notre utilisation de vos renseignements personnels pendant l'instruction d'une plainte;
- transférer vos renseignements personnels à un tiers dans un format standardisé lisible par machine.

Dans certaines circonstances, nous pouvons être amenés à restreindre vos droits afin de préserver l'intérêt public (par exemple, la prévention ou la détection d'un crime) et nos intérêts (par exemple, le maintien du secret professionnel).

Nous sommes tenus de maintenir vos renseignements personnels exacts et à jour. Veuillez nous aider à le faire en nous informant de tout changement à vos renseignements personnels.

Arrangement de contrôleurs conjoints relatif au programme Récompenses WestJet

Aux fins des lois sur la protection des données du Royaume-Uni et de l'Espace économique européen, WestJet (le partenariat de l'Alberta) et ses sociétés affiliées WestJet Loyalty Holding LP et WestJet Loyalty LP sont considérées comme des contrôleurs conjoints des renseignements personnels traités dans le cadre de l'exploitation du programme Récompenses WestJet.

Un arrangement de contrôleurs conjoints signifie généralement que les contrôleurs conjoints partageront certains renseignements personnels et détermineront conjointement comment et pourquoi ces renseignements personnels sont traités. Cela signifie également qu'ils sont conjointement responsables de ce traitement envers vous en vertu de ces lois. WestJet est le gestionnaire quotidien du programme Récompenses WestJet et est la seule des trois parties qui recueillera et, habituellement, détiendra une copie de vos renseignements personnels en lien avec le programme Récompenses WestJet. Pour cette raison, les contrôleurs conjoints ont convenu que WestJet sera : (i) la principale responsable de s'assurer que les contrôleurs conjoints se conforment aux lois sur la protection des données en vigueur au Royaume-Uni et dans l'Espace économique européen en ce qui concerne les renseignements personnels traités dans le cadre du programme Récompenses WestJet et (ii) la principale personne-ressource pour répondre aux questions, problèmes ou demandes concernant la protection des renseignements personnels dans le cadre du programme Récompenses WestJet.

Veuillez noter que, dans le cadre de cet arrangement de contrôleurs conjoints, vos renseignements personnels continueront d'être traités comme décrit dans la présente déclaration de confidentialité. Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur cet arrangement de contrôleurs conjoints, veuillez envoyer un courriel à privacy@westjet.com.

Transferts transfrontaliers de vos renseignements personnels en dehors du Royaume-Uni

Lorsque nous transférons des renseignements personnels du Royaume-Uni vers un pays hors du Royaume-Uni qui n'offre pas un niveau de protection adéquat des données selon l'Information Commissioners Office (ICO) du Royaume-Uni, nous le faisons normalement sous réserve de garanties qui assurent la protection de vos renseignements personnels, telles que les clauses standard de transfert approuvées par l'ICO.

Transferts transfrontaliers de vos renseignements personnels en dehors de l'Espace économique européen

Lorsque nous transférons des renseignements personnels d'un pays situé au sein de l'Union européenne vers un pays situé en dehors de l'Union européenne qui n'offre pas un niveau de protection adéquat des données selon la Commission européenne, nous le faisons normalement sous réserve de garanties qui assurent la protection de vos renseignements personnels, telles que les clauses contractuelles standard approuvées par la Commission européenne.

[i] Y compris, mais sans s'y limiter, WestJet Encore Ltd., WestJet Vacations Inc. (Vacances WestJet), WestJet Loyalty Holding LP et WestJet Loyalty LP.