

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT

TRANSPORT DOMESTIQUE DE PASSAGERS ET DE BAGAGES

1. SECTION I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET APPLICATION

1.1 Conditions Générales de Transport

Les présentes Conditions Générales de Transport (« **CGT** ») s'appliquent au transport de passagers et de bagages sur tous les vols pour lesquels un numéro de vol Corpo Aviation apparaît sur le billet. Un billet désigne un document valide établissant le droit au transport, délivré ou autorisé par Corpo Aviation ou tout agent accrédité. Le billet fait preuve du contrat de transport et, à ce titre, inclut les présentes CGT.

Ces CGT sont établies en application de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 (« **Convention** ») et du droit canadien applicable et en vigueur.

Sous réserve des lois, des ordonnances, des exigences et des règlements gouvernementaux applicables, les règles, les règlements et les conditions de transport de Corpo Aviation peuvent être modifiés sans préavis, à condition qu'une telle modification ne soit pas appliquée à un contrat de transport après le début du transport.

1.2 Règlement sur la protection des passagers aériens (« RPPA »)

Les obligations de Corpo Aviation en vertu du RPPA font partie des présentes CGT et ont préséance sur toute condition de transport incompatible ou incohérente, dans les limites de cette incompatibilité ou de cette incohérence, mais ne dispensent pas Corpo Aviation d'appliquer les conditions de transport qui avantagent le passager en ce qui a trait aux obligations définies dans le RPPA.

Dans le cadre du RPPA, Corpo Aviation est considéré comme une petite compagnie aérienne.

2. SECTION II – RÉSERVATION, BILLETS, FRAIS ET DONNÉES PERSONNELLES

2.1 BILLETS

Le billet atteste, jusqu'à preuve du contraire, de l'existence d'un contrat de transport, tant dans sa conclusion que dans son contenu, entre Corpo Aviation et le passager dont le nom figure sur le billet.

Le service de transport n'est fourni qu'au passager désigné sur le billet. Corpo Aviation se réserve le droit de procéder à la vérification des documents d'identité de ce passager. Le passager devra ainsi pouvoir justifier auprès de Corpo Aviation, à tout moment de son voyage, de son identité ainsi que de ceux dont il a la responsabilité.

Nul n'est autorisé à être transporté, sauf sur présentation d'un billet valide. Ce billet autorise le passager à être transporté uniquement entre le point d'origine et le point de destination, et selon l'itinéraire qui y est indiqué.

2.2 Tarifs et Frais

Les tarifs applicables pour les billets sont ceux qui sont publiés par Corpo Aviation conformément aux règles tarifaires en vigueur, pour le ou les vols indiqués du point de départ au point de destination, et s'appliquent uniquement au transport de l'aéroport du point de départ à l'aéroport au point de destination, tel qu'indiqué sur le billet. Ils ne comprennent pas le transport entre aéroports et entre aéroports et terminaux en ville. Le tarif sera calculé conformément aux tarifs en vigueur à la date de réservation du billet, pour un voyage prévu aux dates et pour l'itinéraire indiqués sur ce billet. Tout changement d'itinéraire ou de date de voyage peut avoir une incidence sur le tarif applicable.

Lors de la réservation, le passager est informé du tarif global du billet.

Tous frais, taxes ou redevances imposés (« **Frais** ») par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport (« **Autorité** ») seront à la charge du passager. Lors de la réservation de son billet, le passager sera avisé de ces Frais, qui s'ajoutent au tarif du billet et qui y apparaissent séparément. Ces Frais peuvent être créés ou augmentés par une Autorité après la date de réservation du billet. Dans un tel cas, le passager devra en acquitter le montant correspondant. Inversement, si des Frais sont réduits ou supprimés, le passager sera remboursé des montants réduits ou supprimés.

Dans l'éventualité où le passager ne prend pas le vol pour lequel il dispose d'une réservation confirmée, ce passager bénéficiera du remboursement de ces Frais dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager conformément à la réglementation applicable.

Les tarifs, taxes et frais de service sont payables dans la monnaie du pays où le billet a été acheté, à moins qu'une autre monnaie soit précisée par Corpo Aviation ou tout agent accrédité, au moment de l'achat du billet ou antérieurement.

2.3 Réservation

Les réservations ne seront confirmées qu'à compter de la complétion de la procédure de leur enregistrement et la réception du paiement intégral par Corpo Aviation. Le passager recevra alors un courriel confirmant que sa réservation a été acceptée et résumant tous les détails de son vol.

Certains tarifs peuvent être soumis à des conditions qui limitent ou excluent la possibilité de modifier ou d'annuler les réservations.

Lorsque la réservation est effectuée par un agent accrédité, le passager accepte que ses informations soient communiquées par l'agent accrédité à Corpo Aviation.

Les modifications que le passager souhaite apporter sont soumises aux conditions tarifaires attachées à son billet et au paiement des frais administratifs applicables. Le cas échéant, tous les détails concernant ces frais seront fournis si et quand le passager demande une modification de sa réservation.

Le passager doit fournir à Corpo Aviation lors de sa réservation, ou au plus tard lors de l'enregistrement, un numéro de téléphone mobile ou une adresse électronique où il peut être contacté en cas d'irrégularités de vol. Si ces informations n'ont pas été communiquées à Corpo Aviation en temps opportun, le passager ne pourra pas bénéficier de son droit à l'information en cas d'irrégularités de vol.

2.4 Protection des Renseignements Personnels

Tous les renseignements personnels recueillis et traités par Corpo Aviation sont décrits dans sa [Politique de confidentialité](#).

3. SECTION III – SÉLECTION DES SIÈGES ET MINEURS

3.1 Sélection des Sièges

Corpo Aviation n'offre pas d'attribution de siège et ne garantit pas l'attribution de places particulières dans l'aéronef. L'attribution des sièges est assurée par le personnel de Corpo Aviation immédiatement avant l'embarquement.

3.2 Mineurs Accompagnés et Enfants

Aux fins du présent article, on entend par mineur une personne qui n'a pas franchi le cap de son 18^{ème} anniversaire de naissance à la date de début du voyage.

3.2.1 Mineurs devant voyager avec un autre passager :

3.2.1.1 Les mineurs de moins de douze (12) ans ne peuvent voyager que s'ils sont accompagnés d'un passager âgé d'au moins douze (12) ans assis à proximité d'eux, sous réserve de l'application de l'article 3.3 (ci-dessous);

3.2.1.2 Les bébés (moins de deux (2) ans) doivent être accompagnés d'un passager âgé d'au moins seize (16) ans. Ils peuvent voyager sur les genoux du passager qui les accompagne ou sur un siège adjacent à celui-ci. Un seul bébé est accepté par passager accompagnateur.

3.2.2 Mineurs non accompagnés : attribution gratuite de places aux enfants de moins de quatorze (14) ans pouvant être non accompagnés en vertu du présent article.

3.2.2.1 Pour faciliter l'attribution aux enfants de moins de quatorze (14) ans d'un siège à proximité du siège d'un parent ou d'un tuteur conformément au paragraphe 3.2.2.2 (ci-dessous), Corpo Aviation doit, sans frais supplémentaires :

3.2.2.1.1 attribuer à un enfant de moins de quatorze (14) ans, avant l'enregistrement, un siège à proximité du siège d'un parent ou d'un tuteur;

3.2.2.1.2 lorsqu'il n'attribue pas de sièges conformément à l'alinéa 3.2.2.1.1, prendre les mesures suivantes :

a. il avise les passagers, avant l'enregistrement, qu'il facilitera l'attribution aux enfants de sièges à proximité du siège d'un parent ou d'un tuteur sans frais

supplémentaires au moment de l'enregistrement ou à la porte d'embarquement;

- b. il attribue les sièges au moment de l'enregistrement, si possible;
- c. si l'attribution des sièges au moment de l'enregistrement est impossible, il demande si quelqu'un se porte volontaire pour changer de siège au moment de l'embarquement;
- d. si aucun passager ne se porte volontaire pour changer de siège au moment de l'embarquement, il demande de nouveau si quelqu'un se porte volontaire pour changer de siège avant le décollage.

3.2.2.2 Corpo Aviation facilite l'attribution des sièges aux enfants de moins de quatorze (14) ans, conformément au paragraphe 3.2.2.1 (ci-dessus), sans frais supplémentaires, de la façon suivante :

- 3.2.2.2.1 il attribue aux enfants de quatre (4) ans et moins un siège adjacent au siège d'un parent ou d'un tuteur;
- 3.2.2.2.2 il attribue aux enfants de cinq (5) à onze (11) ans inclusivement un siège situé à au plus un siège de celui de leur parent ou tuteur dans la même rangée;
- 3.2.2.2.3 il attribue aux enfants de douze (12) et treize (13) ans un siège dans une rangée située à au plus une rangée du siège de leur parent ou tuteur.

3.3 Mineurs Non Accompagnés

Le transport des enfants non accompagnés âgés de huit (8) à onze (11) ans inclusivement sera autorisé à bord de l'aéronef, sous réserve des conditions suivantes :

- 3.3.1 l'enfant est amené à l'aéroport par un parent ou un adulte responsable;
- 3.3.2 l'enfant a en sa possession une preuve satisfaisante établissant son âge à la date du début de voyage;
- 3.3.3 l'enfant a en sa possession des renseignements écrits indiquant le nom et l'adresse de l'adulte responsable qui l'accueillera au point de destination; et
- 3.3.4 avant que l'enfant ne soit remis à tout adulte responsable venu l'accueillir au point de destination, l'agent doit obtenir une identification formelle de tout tel adulte responsable et sa signature.

3.4 Dispositifs de Retenue pour Enfants

Un bébé occupant un siège doit être installé dans un dispositif approuvé de retenue pour enfants. L'utilisation d'un tel dispositif est facultative dans le cas des enfants âgés de deux (2) ans et plus, mais elle est recommandée jusqu'à l'âge de huit (8) ans.

3.5 Tarifs pour Mineurs et Bébé

Les bébés tenus sur les genoux qui n'occupent pas de siège et les bébés et les enfants qui occupent un siège seront considérés comme des passagers et le tarif intérieur applicable est le tarif pour les passagers adultes publié par Corpo Aviation.

3.6 Limites de Responsabilité

Corpo Aviation n'assume aucune responsabilité financière ou de tutelle pour les enfants non accompagnés, si ce n'est celles applicables aux passagers adultes.

4. SECTION IV – ENREGISTREMENT, EMBARQUEMENT ET ASSISTANCE SPÉCIALE

4.1 Enregistrement et Embarquement

Les passagers doivent respecter les limites d'enregistrement pour faciliter leur voyage et éviter que leurs réservations ne soient annulées avec des frais. Corpo Aviation ou tout agent accrédité doit fournir aux passagers toutes les informations nécessaires sur les limites d'enregistrement.

Le passager doit arriver suffisamment tôt avant le départ du vol, afin d'être en mesure d'accomplir toutes les formalités nécessaires à son voyage et, en tout état de cause, il devra respecter les limites d'enregistrement. À défaut, ou s'il ne se présente pas avec les documents permettant son enregistrement et que le passager se trouve donc dans l'impossibilité de voyager, Corpo Aviation peut annuler la réservation du passager, sans aucune responsabilité envers ce dernier.

Corpo Aviation ne sera responsable en aucune manière, notamment pour toute perte, tout dommage ou toute dépense, si le passager n'a pas respecté les conditions au présent article.

4.2 Assistance Spéciale

Les passagers à mobilité réduite, ayant une déficience ou nécessitant une assistance spéciale sont conseillés d'avertir Corpo Aviation de leur mobilité réduite, déficience ou besoin particulier d'assistance au moment de la réservation. Pour plus d'informations sur le transport de personnes handicapées, veuillez consulter notre tarif intérieur (Règle 15). Nous vous recommandons de contacter notre équipe au moins quarante-huit (48) heures avant le vol pour donner des spécificités de l'assistance demandée au numéro de téléphone suivant : 1-833-989-0050 ou par courriel à l'adresse suivante : reservation@Corpoaviation.com. Corpo Aviation déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins des passagers qui n'auront pas fait une demande quarante-huit (48) heures à l'avance.

5. SECTION V – RETARD, ANNULATION, REFUS D'EMBARQUEMENT ET RETARDS SUR L'AIRE DE TRAFIC

Les horaires peuvent être modifiés sans préavis. Aucun employé, mandataire ou représentant de Corpo Aviation n'a le pouvoir de lier ce dernier par une déclaration ou une assertion quelconque quant aux dates ou aux heures de départ ou d'arrivée ou encore à l'exploitation d'un vol, quel qu'il soit. Il est toujours recommandé que le passager confirme l'heure de départ et l'état du vol en s'inscrivant aux mises à jour ou en consultant les écrans du système d'affichage de l'aéroport.

Corpo Aviation n'est pas responsable des changements, des erreurs et des omissions, qu'ils figurent dans les horaires ou dans d'autres représentations. Corpo Aviation ne garantit pas les heures des vols qui figurent sur les billets des passagers et ne peut être tenu responsable des annulations de vols ou des modifications des heures en cas de force majeure, y compris non limitativement en cas de conflits de travail ou de grèves.

Un passager qui se voit refuser l'embarquement, dont le vol est retardé ou annulé ou dont le vol est retardé sur l'aire de trafic peut avoir droit à des normes de traitement et indemnités conformément au [RPPA](#). Des plaintes peuvent être déposées à l'Office des Transports du Canada (« **OTC** »).

5.1 Dispositions Générales

Corpo Aviation doit fournir les renseignements suivants aux passagers visés par le retard de vol, l'annulation de vol ou le refus d'embarquement :

- (a) la raison du retard de vol, de l'annulation de vol ou du refus d'embarquement;
- (b) les indemnités qui peuvent être versées pour les inconvénients subis;
- (c) les normes de traitement des passagers applicables, le cas échéant;
- (d) les recours possibles contre Corpo Aviation, incluant ceux auprès de l'OTC.

Corpo Aviation doit communiquer les nouvelles informations sur l'état du vol au passager dès que possible. En cas de retard, Corpo Aviation doit également fournir des mises à jour toutes les trente (30) minutes sur la situation, et ce, jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ soit fixée ou que des arrangements de voyage alternatifs aient été pris.

Si Corpo Aviation a l'intention de refuser l'embarquement d'un passager sur un vol, il sollicitera d'abord des volontaires prêts à céder leur siège en échange d'une compensation. Les volontaires qui abandonnent leur siège recevront une confirmation écrite des avantages qu'ils ont acceptés.

Si Corpo Aviation n'arrive pas à trouver assez de volontaires, il donnera priorité aux mineurs non accompagnés, aux personnes ayant un handicap et leur accompagnateur ou leur animal d'assistance, le cas échéant, aux personnes voyageant avec des membres de leur famille et aux passagers qui se sont vus précédemment refuser l'embarquement sur le même billet, pourvu que Corpo Aviation soit informé de ce fait.

5.2 Définitions des Obligations de Corpo Aviation

5.2.1 Une « **situation attribuable à Corpo Aviation qui ne concerne pas la sécurité** » réfère à des situations qui découlent de décisions commerciales ou de décisions que Corpo Aviation prend dans le cadre de ses activités quotidiennes, par exemple, la gestion de l'entretien des aéronefs et l'horaire de son personnel.

Dans une situation attribuable à Corpo Aviation qui ne concerne pas la sécurité, ce dernier doit :

- 1) Verser une indemnité;
- 2) Respecter les normes de traitement applicables; et
- 3) Fournir des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement.

- 5.2.2 Une « **situation attribuable à Corpo Aviation mais nécessaire par souci de sécurité** » réfère à des situations habituellement imprévues dans lesquelles la perturbation de vol est exigée par la loi afin de réduire les risques pour la sécurité des passagers.

Dans une situation attribuable à Corpo Aviation mais nécessaire par souci de sécurité, ce dernier doit :

- 1) Respecter les normes de traitement applicables; et
- 2) Fournir des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement.

- 5.2.3 Une « **situation indépendante de la volonté de Corpo Aviation** » réfère à des situations causées par des événements sur lesquels Corpo Aviation n'a aucun contrôle, notamment et non limitativement : des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire du vol, des instructions du contrôle de la circulation aérienne, des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport, une urgence médicale, une menace à la sûreté, une collision avec un animal sauvage, une guerre ou une situation d'instabilité politique, un acte illégal ou un acte de sabotage, un avis donné aux aviateurs (au sens du *Règlement de l'aviation canadien*), un conflit de travail chez Corpo Aviation, chez un fournisseur de services essentiels comme un aéroport ou chez un fournisseur de services de navigation aérienne, un défaut de fabrication de l'aéronef, qui réduit la sécurité des passagers, découvert par le fabricant ou une autorité compétente et une demande d'un policier, d'un responsable de la sûreté ou d'un agent des douanes.

Dans une situation indépendante de la volonté de Corpo Aviation, sa seule obligation est de fournir des arrangements de voyage alternatifs.

5.3 Normes de Traitement en cas de Refus d'Embarquement

Les normes de traitement suivantes s'appliquent lorsque la raison du refus d'embarquement est liée à une situation attribuable à Corpo Aviation (par. 5.2.1), incluant celle nécessaire par souci de sécurité (par. 5.2.2) :

- 5.3.1 Corpo Aviation doit offrir ce qui suit avant le départ du nouveau vol :
- 5.3.1.1 de la nourriture et des boissons en quantités raisonnables; et
 - 5.3.1.2 l'accès à des moyens de communication (par exemple, Wi-Fi gratuit).
- 5.3.2 Si le nouveau vol n'est que le lendemain, Corpo Aviation doit offrir ce qui suit sans frais supplémentaire :
- 5.3.2.1 l'hébergement à l'hôtel ou dans un lieu comparable; et
 - 5.3.2.2 le transport aller-retour entre l'aéroport et le lieu d'hébergement.

5.4 Indemnité en cas de Refus d'Embarquement

Corpo Aviation doit verser une indemnité aux passagers qui se voient refuser l'embarquement si la perturbation est attribuable à Corpo Aviation et ne concerne pas la sécurité (par. 5.2.1). Le montant de l'indemnité est basé sur la durée du retard du passager à son arrivée à sa destination finale :

- Pour un retard de zéro (0) à six (6) heures, l'indemnité est de neuf cents dollars (900 \$) CAD;
- Pour un retard de six (6) à neuf (9) heures, l'indemnité est de mille huit cents dollars (1,800 \$) CAD;
- Pour un retard de plus de neuf (9) heures, l'indemnité est de deux mille quatre cents dollars (2,400 \$) CAD.

Lorsque Corpo Aviation informe le passager qu'elle lui refuse l'embarquement, elle doit verser l'indemnité sans délai. Si le passager ne peut être payé avant sa nouvelle heure de départ, Corpo Aviation doit émettre le paiement dans les quarante-huit (48) heures de cette nouvelle heure de départ. Lorsque le passager arrive à sa destination finale, si le retard s'avère plus long que prévu, Corpo Aviation doit augmenter l'indemnité en conséquence, conformément aux exigences ci-dessus.

5.5 Arrangements de Voyage Alternatifs et Remboursements en cas de Refus d'Embarquement

Si l'embarquement a été refusé au passager, Corpo Aviation doit offrir de lui réserver une place sur son prochain vol disponible, ou sur le prochain vol disponible d'un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, selon ce qui suit.

5.5.1 Dans les situations attribuables à Corpo Aviation (par. 5.2.1), incluant celles nécessaires par souci de sécurité (par. 5.2.2), il doit s'assurer que le passager complète son itinéraire dès que possible. Si la nouvelle réservation que Corpo Aviation offre au passager ne satisfait pas à ses besoins de voyage, le passager a droit :

- à un remboursement de la portion inutilisée de son billet; ou
- si le passager n'est plus au point de départ, au remboursement de son billet et Corpo Aviation doit le ramener à son point de départ.

5.5.2. Dans les situations indépendantes de la volonté de Corpo Aviation (par. 5.2.3), ce dernier doit réserver le passager à bord de son prochain vol disponible ou du prochain vol disponible d'une compagnie aérienne avec laquelle il a une entente commerciale, à partir du même aéroport, sans aucune obligation de remboursement.

5.6 Normes de Traitement en cas de Retard ou d'Annulation de Vol

Les normes de traitement suivantes s'appliquent lorsque le retard ou l'annulation de vol est liée à une situation attribuable à Corpo Aviation (par. 5.2.1), incluant celle nécessaire par souci de sécurité (par. 5.2.2), et si Corpo Aviation n'a pas informé le passager de la perturbation de vol au moins douze (12) heures avant l'heure de départ prévue.

5.6.1 Lorsque le vol est annulé ou qu'un retard de vol atteint deux (2) heures, Corpo Aviation doit offrir ce qui suit :

5.6.1.1 de la nourriture et des boissons en quantités raisonnables; et

5.6.1.2 l'accès à des moyens de communication (par exemple, Wi-Fi gratuit).

5.6.2 Si le nouveau vol n'est que le lendemain, Corpo Aviation doit offrir ce qui suit sans frais supplémentaire :

- 5.6.2.1 l'hébergement à l'hôtel ou dans un lieu comparable; et
- 5.6.2.2 le transport aller-retour entre l'aéroport et le lieu d'hébergement.

5.7 Indemnité en cas de Retard ou d'Annulation de Vol

Corpo Aviation doit verser une indemnité aux passagers en cas de retard ou d'annulation de vol si la perturbation est attribuable à Corpo Aviation et ne concerne pas la sécurité (par. 5.2.1). Le montant de l'indemnité est basé sur la durée du retard du passager à son arrivée à sa destination finale :

- Cent vingt-cinq dollars (125 \$) CAD si la durée du retard à l'arrivée à la destination est de trois (3) heures ou plus mais moins de six (6) heures;
- Deux cent cinquante dollars (250 \$) CAD si la durée du retard à l'arrivée à la destination est de six (6) heures ou plus mais moins de neuf (9) heures;
- Cinq cents dollars (500 \$) CAD si la durée du retard à l'arrivée à la destination est de neuf (9) heures ou plus.

Sous réserve de la loi applicable, Corpo Aviation traitera les demandes d'indemnité en vertu du RPPA seulement si le passager a déposé une plainte auprès de Corpo Aviation dans un délai maximal d'un (1) an à compter de la date du retard ou de l'annulation de vol et que Corpo Aviation a eu un délai de trente (30) jours pour y répondre.

5.8 Arrangements de Voyage Alternatifs et Remboursements en cas de Retard ou d'Annulation de Vol

Corpo Aviation doit veiller à ce que le passager complète son itinéraire prévu dès que possible. Si le vol du passager est annulé ou s'il est en retard de trois (3) heures ou plus, Corpo Aviation doit offrir de le réacheminer sans frais supplémentaire sur le prochain vol à bord dans lequel un siège est disponible. Elle peut également offrir au passager de le réacheminer sur le prochain vol disponible d'une compagnie aérienne avec laquelle il a une entente commerciale.

5.8.1 Dans les situations attribuables à Corpo Aviation (par. 5.2.1), incluant celle nécessaire par souci de sécurité (par. 5.2.2):

- 5.8.1.1 Corpo Aviation doit réserver au passager une place sur son prochain vol disponible, ou par une compagnie aérienne avec laquelle il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir du même aéroport.
- 5.8.1.2 Si la nouvelle réservation que Corpo Aviation offre au passager ne satisfait pas à ses besoins de voyage, le passager a droit à un remboursement de la portion inutilisée de son billet.
- 5.8.1.3 Si le voyage du passager n'a plus sa raison d'être en raison de la perturbation, Corpo Aviation doit le ramener à son point de départ et le rembourser pour la totalité de son billet (comme si le voyage n'avait pas été effectué). Si le passager choisit de se faire rembourser au lieu de se faire réacheminer à bord d'un nouveau vol, Corpo Aviation doit verser l'indemnité suivante : cent vingt-cinq dollars (125 \$) CAD lorsque la situation est attribuable à Corpo Aviation qui ne concerne pas la sécurité (par. 5.2.1).

5.8.2 Dans les situations indépendantes de la volonté de Corpo Aviation (par. 5.2.3), il doit réserver le passager à bord de son prochain vol disponible ou du prochain vol

disponible d'une compagnie aérienne avec laquelle il a une entente commerciale, à partir du même aéroport. Il n'y a aucune obligation de remboursement si la raison du retard ou de l'annulation de vol est indépendante de la volonté de Corpo Aviation.

5.9 Retards sur l'Aire de Trafic

- 5.9.1 Durant tous les retards sur l'aire de trafic, après la fermeture des portes de l'aéronef en prévision du décollage ou à l'arrivée d'un vol après l'atterrissage, Corpo Aviation doit s'assurer de fournir aux passagers, sans frais supplémentaires :
- 1) un accès à des toilettes fonctionnelles;
 - 2) une ventilation, une climatisation ou un chauffage adéquats;
 - 3) de la nourriture et des boissons en quantités raisonnables;
 - 4) des moyens de communiquer avec des gens de l'extérieur de l'avion, si possible.
- 5.9.2 Si un passager requiert des soins médicaux d'urgence durant la période de retard du vol sur l'aire de trafic après la fermeture des portes de l'aéronef en prévision du décollage, ou après l'atterrissage, Corpo Aviation doit faciliter l'accès à ces soins.
- 5.9.3 Après un retard de trois (3) heures sur l'aire de trafic dans un aéroport canadien :
- 1) l'aéronef doit retourner à la porte pour permettre au passager de débarquer, à moins que ce soit impossible pour des raisons de sécurité, de sûreté, de contrôle de la circulation aérienne ou de douane;
 - 2) un aéronef peut rester sur l'aire de trafic pendant quarante-cinq (45) minutes supplémentaires s'il est probable que le décollage aura lieu durant cette période et que Corpo Aviation est en mesure de continuer à fournir ce qui est indiqué dans les points ci-dessus.
- 5.9.4 Cette section ne s'applique pas si donner aux passagers la possibilité de débarquer est déraisonnable ou impossible, y compris si cela n'est pas possible pour des raisons liées à la sûreté et à la sécurité ou au trafic aérien ou au contrôle douanier.

6. SECTION VI – BAGGAGES

6.1 Dispositions Générales

6.1.1 Obligations du Passager

- 6.1.1.1 Le passager déclare avoir la pleine connaissance du contenu de chacun de ses bagages;
- 6.1.1.2 Le passager s'engage à ne pas laisser ses bagages sans surveillance à compter du moment où il les a préparés jusqu'à ce qu'ils soient confiés à Corpo Aviation en tant que bagage enregistré, sauf s'il s'agit d'un bagage à main, et à ne pas accepter d'objets d'un autre passager ou de tout autre personne;
- 6.1.1.3 Le passager s'engage à ne pas voyager avec des bagages confiés par un tiers;
- 6.1.1.4 Il est conseillé au passager d'éviter d'inclure dans ses bagages des matières périssables ou des objets fragiles. Si, toutefois, le passager inclut de telles matières ou de tels objets dans ses bagages, il devra s'assurer que ceux-ci sont correctement et solidement emballés et protégés dans des conteneurs adaptés afin de ne pas

endommager ces objets et matières ainsi que les bagages des autres passagers ou l'aéronef.

6.1.2 Articles Interdits

Le passager ne doit pas inclure dans ses bagages tout objet dont le transport est interdit ou restreint par les réglementations applicables et le droit en vigueur au Canada, dont notamment :

- 6.1.2.1 Des objets susceptibles de constituer un danger pour l'aéronef, les personnes ou les biens à bord, comme ceux qui sont spécifiés dans la Règlementation pour le transport des marchandises dangereuses de l'Association internationale du transport aérien (« **IATA** », de l'anglais *International Air Transport Association*) et de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (« **OACI** ») (collectivement « **Réglementations sur les marchandises dangereuses de l'IATA et de l'OACI** ») que l'on retrouve [ici](#) et dans la réglementation de Corpo Aviation, telle qu'elle est applicable (des informations supplémentaires sont disponibles sur demande auprès des services de Corpo Aviation); il s'agit notamment des explosifs, gaz sous pression, substances oxydantes, radioactives ou magnétisées, substances inflammables, substances toxiques ou corrosives, substances liquides de toute sorte (à l'exception des liquides emportés dans les bagages à main et destinés à l'usage personnel du passager au cours de son voyage, sous réserve des règles en vigueur qui sont applicables à cette exception);
- 6.1.2.2 Des objets dont le poids, les dimensions, la configuration ou la nature les rendent impropres au transport, compte tenu, notamment, du type d'aéronef utilisé. Des informations sur ces objets seront fournies, sur demande, au passager;
- 6.1.2.3 Des armes à feu et les munitions autres que celles destinées à la chasse ou au sport, lesquelles, pour être admises comme bagages enregistrés, doivent être déchargées, convenablement emballées et avoir le cran de sûreté engagé. Le transport des munitions est soumis aux Réglementations sur les marchandises dangereuses de l'IATA et de l'OACI;
- 6.1.2.4 Des armes tranchantes, armes d'estoc, aérosols pouvant être utilisés comme armes d'attaque ou de défense, des armes de collection, des épées, des couteaux et autres armes de ce type. Ce type d'objets ne peut, en aucun cas, être transporté en cabine. Ils peuvent néanmoins être inclus dans les bagages enregistrés, sous réserve de l'acceptation écrite de Corpo Aviation;
- 6.1.2.5 Des animaux vivants, excepté les animaux de compagnie et sous réserve du respect des conditions visées à l'article 6.4.

Il est conseillé de visiter le site web de [Transports Canada](#) avant de voyager pour consulter la liste des articles interdits pouvant être transportés par une personne ainsi que dans les bagages et les bagages à main pendant un vol.

6.1.3 Droit d'Inspection

Pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté et/ou à la demande des autorités, le passager peut être sollicité afin de procéder à une fouille ou à une analyse de ses bagages (de type rayons X ou autre). Si le passager n'est pas disponible, ses bagages pourront être analysés ou fouillés en son absence, en vue notamment de vérifier s'ils contiennent des objets visés à l'article 6.1.2 ci-dessus, et ce, sans qu'aucune responsabilité ne puisse être imputée à Corpo Aviation à ce sujet. Si le

passager refuse de se conformer à de telles demandes, Corpo Aviation pourra refuser de le transporter ainsi que ses bagages.

6.1.4 Droit de Refuser le Transport des Bagages

Corpo Aviation peut refuser de transporter ou de continuer à transporter (si une découverte est faite en cours de voyage) les bagages d'un passager pour les raisons suivantes :

- 6.1.4.1 Pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté si les bagages contiennent les articles énumérés à l'article 6.1.2 ou si le passager n'a pas respecté les obligations définies aux articles 6.1.1.1, 6.1.1.2 et 6.1.1.3;
- 6.1.4.2 Pour des raisons notamment de sécurité, de sûreté, de salubrité, si un objet est incompatible avec le transport aérien en raison de ses dimensions, de sa forme, de son poids, de son contenu, de sa configuration ou de sa nature;
- 6.1.4.3 Le passager a refusé de payer les frais supplémentaires tels que définis à l'article 6.2.2;
- 6.1.4.4 Pour les animaux que le passager transporte sans les documents requis par la réglementation applicable, tels que notamment définis à l'article 6.4;
- 6.1.4.5 Le passager transporte de l'alcool dans ses bagages, en contravention aux lois applicables en vigueur;
- 6.1.4.6 Pour les bagages qui n'ont pas été remis par le passager à Corpo Aviation avant la limite d'enregistrement dans les conditions mentionnées à l'article 6.2.1.

Dans tous les cas mentionnés ci-haut, Corpo Aviation n'a aucune obligation de prendre en dépôt les bagages ou articles refusés et n'a assumé aucune responsabilité envers le passager.

6.2 Bagages Enregistrés

6.2.1 Dispositions Générales

- 6.2.1.1 Le passager devra remettre aux comptoirs d'enregistrement de Corpo Aviation les bagages aux fins d'enregistrement avant la limite d'enregistrement.
- 6.2.1.2 Dès que le passager aura remis ses bagages à l'enregistrement dans les conditions ci-dessus, Corpo Aviation en assurera la garde et remettra au passager un reçu de bagages, pour chaque bagage enregistré.
- 6.2.1.3 Le passager devra apposer ses coordonnées personnelles sur tous ses bagages enregistrés.
- 6.2.1.4 Les bagages enregistrés seront, dans la mesure du possible, transportés dans le même aéronef que le passager, à moins que, pour des raisons d'exploitation, de sécurité et/ou de sûreté, Corpo Aviation décide qu'ils seront transportés sur un autre vol. Si tel est le cas, Corpo Aviation livrera les bagages concernés au passager, sauf si la réglementation applicable exige la présence du passager pour un contrôle douanier.
- 6.2.1.5 Les bagages enregistrés doivent pouvoir supporter une manutention normale et protéger leur contenu.
- 6.2.1.6 Le passager ne doit pas inclure dans ses bagages des articles fragiles ou périssables ou des articles de valeur tels que : des devises, des bijoux, des objets d'art, des métaux précieux, de l'argenterie, des valeurs ou autres objets précieux, des appareils d'optique ou de photo, des ordinateurs, des matériels ou appareils électroniques et/ou de télécommunication, des instruments de musique, des passeports et pièces

d'identité, des clés, des papiers d'affaires, manuscrits ou titres, individualisés ou fongibles, etc.

- 6.2.1.7 Sous réserve de la réglementation applicable, il est conseillé au passager de ne pas inclure dans ses bagages enregistrés les médicaments qu'il transporte.

6.2.2 Franchise des Bagages (Enregistrés ou en cabine) et Franchise de Bagages Gratuite

Toutes les informations relatives aux franchises des bagages enregistrés et des bagages en cabine, limités en nombre et/ou en poids et/ou en dimension, sont disponibles [sur cette page](#).

Le passager pourra voyager avec des bagages enregistrés dépassant la franchise des bagages enregistrés, sous réserve du paiement de frais supplémentaires. Les conditions relatives à ces frais supplémentaires sont disponibles [sur cette page](#).

6.2.3 Déclaration Spéciale d'Intérêt

- 6.2.3.1 Pour tout bagage enregistré dont la valeur est supérieure aux limites de responsabilité prévues par la Convention, en cas de destruction, perte, avarie ou retard, le passager pourra, soit assurer personnellement l'ensemble de ses bagages avant le voyage, soit effectuer, au moment de la remise des bagages à Corpo Aviation, une déclaration spéciale d'intérêt limitée à un certain montant. Dans ce cas, des frais supplémentaires devront être acquittés par le passager. L'indemnisation s'effectuera selon les dispositions de l'article 11.
- 6.2.3.2 Corpo Aviation se réserve le droit de vérifier l'adéquation de la valeur déclarée avec la valeur du bagage et de son contenu.
- 6.2.3.3 Toute déclaration spéciale d'intérêt doit être effectuée par le passager avant la limite d'enregistrement auprès de Corpo Aviation. Ce dernier dispose en outre de la faculté de plafonner à un montant maximum le niveau des déclarations susceptibles d'être souscrites. Corpo Aviation est également en droit de rapporter la preuve, en cas de dommage, que le montant déclaré était supérieur à l'intérêt réel du passager au moment de la livraison.
- 6.2.3.4 Le passager peut obtenir toutes les informations utiles concernant la déclaration spéciale d'intérêt et les frais supplémentaires visés au présent article auprès de Corpo Aviation.

6.2.4 Collecte et Livraison des Bagages

- 6.2.4.1 Sous réserve des dispositions de l'article 6.2.1.4, il est de la responsabilité du passager de récupérer ses bagages enregistrés aussitôt qu'ils sont mis à sa disposition aux points de destination. Si le passager ne les récupère pas dans un délai de trente (30) jours à compter de leur mise à disposition, Corpo Aviation pourra en disposer, sans encourir aucune responsabilité envers le passager.
- 6.2.4.2 Seul le porteur d'un reçu de bagage est habilité à récupérer le bagage enregistré.
- 6.2.4.3 Si une personne réclamant un bagage n'est pas en mesure de produire le reçu de bagages, Corpo Aviation ne lui remettra le bagage qu'à la condition qu'elle établisse ses droits sur celui-ci d'une façon satisfaisante.

6.2.4.4 L'acceptation des bagages par le porteur du reçu de bagages sans protestation de sa part au moment de la livraison constitue une présomption, sauf preuve contraire, que le bagage a été livré en bon état et conformément au contrat de transport.

6.3 Bagages Non Enregistrés

6.3.1 Corpo Aviation se réserve le droit de refuser l'accès à la cabine et d'enregistrer un bagage à main en soute en raison du non-respect par le passager des présentes CGT ou pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté, des raisons opérationnelles ou aériennes de configuration, à tout moment avant le départ du vol.

6.3.2 Les bagages ou les articles que le passager ne veut pas faire transporter en soute (tels les instruments de musique fragiles ou autres articles) et qui ne sont pas conformes aux dispositions de l'article 6.3.1 ci-dessus (dimensions et/ou poids excédents), ne pourront être acceptés en cabine que si Corpo Aviation en a été dûment averti par le passager préalablement à son enregistrement et si Corpo Aviation en a donné l'autorisation. Le transport dudit bagage pourra alors être soumis à des frais supplémentaires, selon les modalités tarifaires de Corpo Aviation en vertu de l'article 6.2.2.

6.3.3 Le passager est responsable de ses effets personnels et des bagages non enregistrés qu'il conserve en cabine. En cas de destruction, vol, perte ou dommage des effets personnels et des bagages non enregistrés, la responsabilité de Corpo Aviation ne pourra être engagée que si une faute de sa part, de ses préposés ou de ses mandataires est prouvée, cette responsabilité étant alors limitée au montant défini à l'article 11 des CGT.

6.4 Animaux

6.4.1 Dispositions Générales

6.4.1.1 Le transport d'animaux voyageant avec le passager est soumis à l'acceptation préalable et explicite de Corpo Aviation.

6.4.1.2 Le nombre d'animaux pouvant être transporté est limité par vol et par passager.

6.4.1.3 Conformément à la réglementation applicable en vigueur, le transport de certaines catégories d'animaux est interdit. Les informations relatives à ces catégories sont disponibles sur demande auprès de Corpo Aviation et de tout agent accrédité.

6.4.1.4 Le passager doit être en mesure de fournir les documents valides, relatifs à son animal, exigés par une Autorité, tels que notamment les passeports, les certificats de santé et de vaccination et les permis d'entrée ou de transit.

6.4.1.5 Selon les destinations, le transport des animaux peut être soumis à des conditions, notamment d'âge, de poids et de contrôle sanitaire, que le passager peut obtenir auprès de Corpo Aviation.

6.4.1.6 L'animal et sa cage sont compris dans la franchise de bagages gratuite. L'animal et sa cage en excédent de la franchise de bagages gratuite sont soumis au paiement de frais supplémentaires dont les conditions sont disponibles [sur cette page](#).

6.4.1.7 Les chiens d'assistance ainsi que leur cage accompagnant les passagers à mobilité réduite seront transportés gratuitement, en sus de la franchise de bagages gratuite, conformément aux règles de Corpo Aviation, disponibles sur demande.

- 6.4.1.8 En cas de fraude ou d'absence ou d'irrégularité en lien avec les documents exigibles ou encore si le conteneur destiné au transport de l'animal n'est pas conforme aux dispositions des articles 6.4.2.4 et 6.4.3, Corpo Aviation n'assumera aucune responsabilité pour les blessures, pertes, retards, maladies ou la mort des animaux transportés résultant de ces manquements, à moins que la faute intentionnelle ou la négligence grave de Corpo Aviation en soit la cause. Les passagers voyageant avec des animaux en ne respectant pas la réglementation applicable devront rembourser les amendes, pertes, indemnisation et tout autre coût engagés par Corpo Aviation du fait d'une telle situation.
- 6.4.1.9 Le passager peut obtenir toutes informations utiles concernant le transport des animaux et notamment les frais supplémentaires visés à l'article 6.4.1.6 ci-dessus auprès de Corpo Aviation et de tout agent accrédité.
- 6.4.1.10 Des arrangements préalables doivent être conclus avec Corpo Aviation pour le transport d'un animal. Il est recommandé d'enregistrer l'animal dans les vingt-quatre (24) heures suivant la réservation afin d'éviter des modifications de vol ou des frais d'annulation si Corpo Aviation n'est pas en mesure d'accepter le transport de l'animal dans le vol réservé.

6.4.2 Animaux Voyageant en Cabine

- 6.4.2.1 Seuls les animaux et leurs cages ne dépassant pas un poids fixé par Corpo Aviation pourront être acceptés en cabine.
- 6.4.2.2 Les chiens d'assistance seront acceptés en cabine, sous réserve de la réglementation applicable.
- 6.4.2.3 Corpo Aviation n'accepte aucun animal qui est sous la garde d'un mineur non accompagné.
- 6.4.2.4 Les animaux doivent être placés dans une cage de transport conçue à cet effet, qui est fermée et contient entièrement l'animal et dans laquelle l'animal est capable de se tenir debout, de se retourner et de respirer aisément et librement.
- 6.4.2.5 Le passager s'engage à ne pas sortir l'animal, même partiellement, de sa cage pendant toute la durée du vol.
- 6.4.2.6 Corpo Aviation se réserve le droit de refuser le transport d'animaux en raison du nombre total d'animaux en cabine qui est limité sur chaque vol par type d'aéronef et de configuration de cabine.

6.4.3 Animaux Voyageant en Soute

L'animal doit être placé dans une caisse « coque », en plastique rigide ou en fibre de verre, et approuvée par l'IATA.

6.5 Instruments de Musique

6.5.1 Dispositions Générales

Les instruments de musique sont acceptés comme bagages enregistrés, bagages de cabine ou bagages siège, en fonction de leur taille et de leur forme. Les cordes des instruments à cordes doivent être relâchées pour éviter de possibles dommages causés par des changements de température et/ou de pression. En cas de dommage, perte ou retard de transport des instruments

de musique, la limite de responsabilité concernant les bagages est le montant défini à l'article 11 des CGT.

Si, en raison de remplacement de l'aéronef, l'espace est insuffisant pour ranger l'instrument de musique en toute sécurité dans la cabine, Corpo Aviation offrira de transporter l'instrument de musique comme un bagage siège, si l'espace à bord et la nature de l'instrument le permettent, ou, alternativement, acceptera l'instrument de musique comme bagage enregistré.

6.5.2 Petits Instruments de Musique comme Bagages de Cabine

Corpo Aviation permettra à un passager d'apporter à bord de l'aéronef un petit instrument de musique, par exemple, un violon ou une flûte, qui fera partie de la franchise de bagage de cabine du passager, conformément au nombre et aux dimensions indiqués à la [franchise de bagage de cabine](#) si :

- 6.5.2.1 l'instrument peut être rangé en toute sécurité dans un compartiment à bagages approprié dans la cabine de l'aéronef ou sous le siège du passager, conformément aux exigences de Corpo Aviation pour le transport des bagages de cabine;
- 6.5.2.2 il y a de la place pour un tel rangement lorsque le passager embarque dans l'aéronef; et
- 6.5.2.3 si le poids de l'instrument de musique, incluant son étui ou sa couverture, excède la limite de la franchise de bagages gratuite, tel instrument sera soumis au paiement de frais supplémentaires. Les instruments de musique trop gros pour être transportés dans la cabine peuvent être transportés en tant que bagages enregistrés (voir l'article 6.5.4 ci-dessous).

6.5.3 Instruments de Musique comme Bagages Siège

6.5.3.1 Corpo Aviation permettra à un passager d'apporter un instrument de musique qui occupera un siège, aux conditions suivantes :

- 6.5.3.1.1 l'instrument est dans un étui ou recouvert de manière à éviter de blesser les autres passagers;
- 6.5.3.1.2 le poids de l'instrument, avec l'étui ou la couverture, ne dépasse pas la limite de la franchise de bagages gratuite;
- 6.5.3.1.3 l'instrument peut être rangé en toute sécurité conformément aux exigences de Corpo Aviation;
- 6.5.3.1.4 ni l'instrument ni l'étui ne contiennent d'objets dont le transport dans la cabine d'un aéronef n'est pas autorisé;
- 6.5.3.1.5 le passager qui souhaite apporter l'instrument dans la cabine de l'aéronef a acheté un siège supplémentaire pour y placer l'instrument.

6.5.3.2 Si le poids de l'instrument de musique, incluant son étui ou sa couverture, excède la limite de la franchise de bagages gratuite, tel instrument sera soumis au paiement de frais supplémentaires. Les instruments de musique trop gros pour être transportés dans sur le siège peuvent être transportés en tant que bagages enregistrés (voir l'article 6.5.4 ci-dessous).

6.5.4 Instruments de Musique comme Bagages Enregistrés

- 6.5.4.1 Corpo Aviation permettra à un passager de transporter comme bagage enregistré un instrument de musique qui ne peut être transporté dans la cabine de l'aéronef, si :
 - 6.5.4.1.1 la somme des dimensions extérieures en centimètres linéaires de l'instrument (longueur, largeur et hauteur), étui compris, ne dépasse pas la limite de la franchise de bagages gratuite;
 - 6.5.4.1.2 le poids de l'instrument, étui compris, ne dépasse pas la limite de la franchise de bagages gratuite;
 - 6.5.4.1.3 l'instrument peut être rangé de manière sécuritaire et sûre conformément aux exigences de Corpo Aviation;
 - 6.5.4.1.4 le passager a payé les frais de bagages enregistrés applicables.
- 6.5.4.2 Le poids et la taille de l'instrument de musique (y compris l'étui) dépassant le montant de la franchise de bagages gratuite sont soumis au paiement de frais supplémentaires. Les restrictions sur les dimensions et le poids des bagages s'appliqueront également à l'instrument de musique, tel que prévu au à l'article 6.2.2 des présentes CGT.
- 6.5.4.3 Les instruments de musique seront transportés comme bagages enregistrés à bord du même aéronef que le passager, à moins que les bagages n'arrivent en retard ou que Corpo Aviation décide qu'il est impossible de transporter les bagages à bord du même aéronef. Ceci s'applique également aux cas de remplacement d'aéronef. En cas de retard des bagages, Corpo Aviation prendra les mesures nécessaires pour informer le passager de la situation concernant les bagages et livrera l'instrument de musique au passager dès que possible, à moins que les lois applicables n'exigent la présence du passager pour un contrôle douanier.
- 6.5.4.4 Les instruments de musique fragiles ne se prêtent pas au transport en tant que bagages enregistrés. Les passagers doivent communiquer avec Corpo Aviation pour obtenir plus d'informations sur les instruments de musique qui ne se prêtent pas au transport.
- 6.5.4.5 Le passager peut faire une déclaration spéciale d'intérêt selon laquelle son instrument de musique transporté en tant que bagage enregistré a une valeur supérieure à la responsabilité maximale de Corpo Aviation. Dans ce cas, le passager doit faire cette déclaration auprès de Corpo Aviation avant la limite de l'enregistrement et le passager devra payer des frais supplémentaires. L'indemnisation sera versée conformément aux dispositions de l'article 11 des présentes CGT. Les passagers peuvent obtenir toutes les informations utiles concernant cette déclaration spéciale d'intérêt et les frais supplémentaires auprès de Corpo Aviation sur demande.
- 6.5.4.6 Corpo Aviation est également en droit de rapporter la preuve, en cas de dommage, que le montant déclaré était supérieur à l'intérêt réel du passager au moment de la livraison.

6.5.5 Frais

Les instruments de musique seront considérés comme faisant partie de la franchise de bagages du passager, dont le transport est soumis à l'article 6.2.2 des présentes CGT.

7. SECTION VII – REFUS ET LIMITATIONS AU TRANSPORT

Corpo Aviation pourra, à tout point d'embarquement, refuser de transporter le passager et ses bagages, si l'un ou plusieurs des cas suivants s'est réalisé ou est susceptible de se réaliser :

- 7.1 Le passager ne s'est pas conformé à la réglementation applicable;
- 7.2 Le transport du passager et/ou celui de son bagage pourrait mettre en danger la sécurité, la santé, la salubrité, le bon ordre à bord de l'aéronef, notamment si le passager fait usage de l'intimidation, a un comportement ou utilise un langage abusif et/ou insultant à l'égard des passagers ou du personnel de Corpo Aviation;
- 7.3 L'état physique ou psychologique du passager, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de drogues ou de médicaments, pourrait présenter un danger ou un risque pour lui-même, les autres passagers, le personnel ou les biens;
- 7.4 Le passager a compromis la sécurité, le bon ordre et/ou la discipline lors de l'enregistrement du vol et Corpo Aviation est fondé à croire qu'une telle conduite peut se répéter;
- 7.5 Le passager n'est pas en mesure de prouver qu'il est la personne désignée dans la case « nom du passager » sur le billet;
- 7.6 Le passager (ou la personne qui a payé le billet) n'a pas acquitté le tarif global du billet et/ou les Frais applicables;
- 7.7 Le passager ne semble pas posséder les documents de voyage valides, a cherché à pénétrer illégalement dans un territoire lors d'un transit, a détruit ses documents de voyage durant le vol, a refusé que des copies ne soient prises et conservées par Corpo Aviation, ou encore ses documents de voyage sont expirés, incomplets au regard des réglementations en vigueur, ou frauduleux (usurpation d'identité, falsification ou contrefaçon de documents);
- 7.8 Le billet que présente le passager :
 - i) a été acquis frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme autre que Corpo Aviation ou tout agent accrédité, ou
 - ii) a été répertorié comme document perdu ou volé, ou
 - iii) a été falsifié ou contrefait;
- 7.9 Le passager refuse de payer les frais supplémentaires dans les conditions visées à l'article 6 ci-dessus;
- 7.10 Le passager n'a pas observé les instructions et les réglementations concernant la sécurité ou la sûreté; ou
- 7.11 Le passager omet de se conformer aux exigences de santé et de sécurité raisonnables imposées par Corpo Aviation ou par un gouvernement, telles que celles ayant trait à la prise de température, au port d'un couvre-visage protecteur, à la présentation d'une preuve de test de dépistage négatif à la COVID-19 et au respect des mesures visant à promouvoir la distanciation sociale.

Pour plus d'informations sur le refus et les limitations au transport, veuillez consulter notre tarif intérieur (Règle 7).

8. SECTION VIII – REMBOURSEMENTS

Tous les passagers sont autorisés à annuler ou à modifier leur billet dans les quarante-huit (48) heures avant l'heure de départ prévue, tel qu'indiqué sur leur billet. Dans ce cas, un remboursement complet sans pénalité pourra être obtenu.

Si un passager fait défaut de se présenter à son vol de départ, il sera réputé avoir renoncé à son billet pour cette portion du vol. Il est entendu et convenu que le montant total payé pour le billet est équivalent à la valeur des dommages subis par Corpo Aviation suite à l'impossibilité de revendre le siège perdu et que ce montant sera retenu par Corpo Aviation à titre de compensation et de dommages-intérêts liquidés; aucun remboursement ne sera émis.

Les demandes visant à obtenir le remboursement d'un billet devront être soumises auprès de l'émetteur du billet (Corpo Aviation ou tout agent accrédité, selon le cas).

9. SECTION IX – COMPORTEMENT À BORD

9.1 Conduite Interdite

- 9.1.1 À bord de l'aéronef, un passager ne doit pas avoir un comportement de nature à gêner, incommoder, menacer ou mettre en danger une ou des personnes, des biens ou l'aéronef lui-même. À ce titre, le passager ne doit pas empêcher le personnel de remplir leurs fonctions et doit se soumettre aux consignes, instructions et recommandations de ceux-ci visant à assurer la sécurité et la sûreté de l'aéronef, le bon déroulement du vol ainsi que le confort des passagers.
- 9.1.2 Pour des raisons de sécurité, Corpo Aviation peut être amené à interdire ou limiter l'utilisation d'appareils électroniques à bord de l'aéronef, tels que les téléphones cellulaires, les ordinateurs portatifs, les enregistreurs portables, les radios portables, les jeux électroniques ou les dispositifs de transmission, ainsi que tous jeux sous contrôle radio et talkies-walkies, excepté les appareils de surdité et les stimulateurs cardiaques.
- 9.1.3 À bord de l'aéronef, il est strictement interdit de fumer.
- 9.1.4 La consommation d'alcool n'est pas permise à bord de l'aéronef.
- 9.1.5 La prise de vidéos et/ou de photographies est interdite à bord de l'aéronef, à l'exception de prise de vidéos et/ou de photographies pour usage personnel.

9.2 Sanctions

- 9.2.1 Si le passager omet de se conformer aux termes du présent article, Corpo Aviation peut être amené, conformément aux dispositions législatives et réglementaires, à prendre toutes les mesures appropriées et raisonnablement nécessaires. À cet effet, Corpo Aviation pourra notamment procéder au débarquement du passager et/ou recourir à des mesures de contrainte à tout moment pendant le vol.
- 9.2.2 Si le passager ne se conforme pas aux dispositions du présent article (ou qu'il contrevient à celles de l'article 7 des présentes CGT) ou qu'il commet un délit ou un acte répréhensible à bord de l'aéronef, Corpo Aviation se réserve le droit d'intenter toute action qu'il juge appropriée à l'encontre de ce passager.

10. SECTION X – FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

10.1 Dispositions Générales

- 10.1.1 Le passager est tenu et il est de sa responsabilité de se procurer tous les documents pertinents, visas et permis particuliers nécessaires à son voyage et, le cas échéant, à

celui de ses enfants mineurs et/ou des passagers dont il a la responsabilité et/ou des animaux avec lesquels il voyage, ainsi que de se conformer à la réglementation applicable et aux instructions de Corpo Aviation.

10.1.2 Corpo Aviation ne saurait être tenu responsable des conséquences que subirait le passager en cas d'inobservation des obligations visées à l'article 10.1.1.

10.2 Documents de Voyage

10.2.1 Le passager est tenu de présenter tous les documents de voyage et d'identité, ainsi que les documents de santé et autres documents requis par la réglementation en vigueur au Canada. Par ailleurs, le passager est tenu de transmettre ces documents à Corpo Aviation et/ou de lui permettre d'en prendre copie, si nécessaire, ou d'enregistrer les informations y contenues.

10.2.2 Corpo Aviation se réserve le droit, conformément à l'article 7, de refuser de transporter un passager qui ne se conforme pas à la réglementation applicable ou si Corpo Aviation a des doutes sur la validité des documents présentés.

10.2.3 Corpo Aviation ne saurait être tenu responsable des conséquences (notamment des pertes ou dépenses) que subirait le passager qui ne s'est pas conformé à la réglementation applicable.

10.3 Refus d'Entrée

Si l'admission sur un territoire est refusée à un passager, celui-ci devra acquitter tous les frais ou amendes qui seraient imposées de ce fait à Corpo Aviation par une Autorité, ainsi que le tarif applicable au transport si Corpo Aviation devait, par suite d'une injonction gouvernementale, ramener le passager à son point d'origine ou ailleurs. Le prix du billet acheté pour le transport à la destination où l'entrée a été refusée ne sera pas remboursé par Corpo Aviation.

10.4 Responsabilité du Passager pour Amendes, Frais de Détention, etc.

Si Corpo Aviation doit payer ou consigner le montant d'une amende ou d'une pénalité ou engager des dépenses de toutes sortes par suite de l'inobservation, volontaire ou non, par le passager du droit en vigueur dans le territoire concerné, ou par suite du défaut de présentation des documents exigés, ou encore de la présentation de documents non-conformes, le passager devra, à la demande de Corpo Aviation, rembourser à ce dernier les montants ainsi payés ou consignés et les débours occasionnés. Corpo Aviation peut utiliser à cette fin toute somme qui lui a été payée pour les transports non effectués ou toute somme appartenant au passager qui est retenue par Corpo Aviation.

10.5 Contrôles Douaniers

10.5.1 Le passager peut être sollicité pour assister à l'inspection de ses bagages (retardés, enregistrés ou non enregistrés) sur demande des douaniers ou de toute autre autorité gouvernementale. Corpo Aviation ne pourra voir sa responsabilité engagée pour les dommages ou pertes subis par le passager à la suite d'une telle inspection, notamment si celui-ci refusait d'assister à l'inspection de ses bagages.

10.5.2 Le passager devra indemniser Corpo Aviation si un acte, une omission ou une négligence de sa part cause un dommage à Corpo Aviation en raison notamment de l'inobservation des dispositions du présent article ou de l'autorisation donnée à Corpo Aviation de procéder à l'inspection de ses bagages.

10.6 Contrôle de Sécurité

10.6.1 Le passager est tenu de se soumettre aux contrôles de sécurité et de sûreté exigés par une Autorité ainsi qu'à la demande de Corpo Aviation.

10.6.2 Corpo Aviation ne peut voir sa responsabilité engagée suivant son refus de transporter un passager, notamment dans le cas où ce refus est basé sur la conviction profonde que la loi, la réglementation et/ou les exigences applicables nécessitaient ce refus.

11. SECTION XI – RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES

11.1 Dispositions Générales

La responsabilité de Corpo Aviation sera déterminée par les présentes CGT sauf dispositions contraires portées à la connaissance du passager. Si la responsabilité de Corpo Aviation est engagée, elle le sera dans les conditions suivantes :

11.1.1 Le transport effectué en vertu des présentes CGT est soumis aux règles de responsabilité fixée par la Convention.

11.1.2 Corpo Aviation est responsable du préjudice survenu en cas de mort ou de lésion corporelle subie par un passager à la condition que l'accident qui a causé la mort ou la lésion corporelle s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement au sens de l'article 17 de la Convention.

11.1.3 Dans la mesure où ce qui suit ne fait pas échec aux autres dispositions des présentes CGT et indépendamment du fait que la Convention soit applicable ou non :

11.1.3.1 La responsabilité de Corpo Aviation est limitée au dommage survenu au cours des transports aériens pour lesquels son code de désignation apparaît sur le coupon ou le billet correspondant au vol. Lorsque Corpo Aviation émet un billet pour un service de transport assuré par un autre transporteur ou lorsqu'il enregistre un bagage pour le compte d'un autre transporteur, Corpo Aviation n'agit qu'à titre de mandataire de ce dernier. Toutefois, en ce qui concerne les bagages enregistrés, le passager dispose d'un droit de recours contre le premier ou le dernier transporteur intervenant dans son voyage.

11.1.3.2 La responsabilité de Corpo Aviation ne pourra excéder le montant des dommages directs prouvés et Corpo Aviation ne sera, en aucune manière, responsable des dommages indirects ou de toute forme de dommage non compensatoire.

11.1.3.3 Corpo Aviation ne peut en aucune manière être déclarée responsable pour les dommages résultant de l'observation par Corpo Aviation de toutes dispositions légales ou réglementaires (lois, règlements, décisions, exigences et dispositions) ou de l'inobservation de ces mêmes dispositions par le passager.

11.1.3.4 La responsabilité de Corpo Aviation ne peut être recherchée en cas de dommage aux bagages non enregistrés, à moins qu'un tel dommage ne résulte directement de la faute intentionnelle ou de la négligence grave de Corpo Aviation, d'un de ses préposés ou mandataires, laquelle devra être prouvée par le passager qui l'invoque.

11.1.3.5 Corpo Aviation n'est pas responsable de toute maladie, blessure ou handicap, incluant le décès d'un passager, dus à la condition physique du passager, pas plus que de toute aggravation de cette même condition.

- 11.1.3.6 Le contrat de transport, y compris ces CGT et toutes les exclusions ou limitations de responsabilité qui y figurent, s'applique et bénéficie aux agents accrédités de Corpo Aviation, ses préposés et mandataires qui ont agi dans l'exercice de leurs fonctions, ses représentants et au propriétaire de l'aéronef utilisé par Corpo Aviation, ainsi qu'aux agents, employés et représentants de ce propriétaire. Le montant global recouvrable auprès des personnes susmentionnées ne pourra excéder le montant de la responsabilité de Corpo Aviation.
- 11.1.3.7 Si la négligence ou un autre acte ou une omission préjudiciable de la personne qui réclame une indemnisation ou de la personne dont elle détient les droits a causé le dommage ou y a contribué, Corpo Aviation se verra en tout ou en partie exonéré de sa responsabilité à l'égard de cette personne y compris en cas de décès ou de lésion corporelle selon le droit en vigueur.
- 11.1.3.8 Sauf disposition contraire expresse, aucune des présentes dispositions n'implique de renonciation à l'exclusion ou à la limitation de la responsabilité de Corpo Aviation, du propriétaire dont l'aéronef est utilisé par celui-ci, de leurs agents, préposés, mandataires ou représentants, conformément à la Convention et au droit applicable.

11.2 Dispositions Applicables aux Lésions Corporelles

- 11.2.1 Conformément à l'article 17(1) de la Convention, Corpo Aviation est responsable du dommage survenu en cas de décès ou de lésion corporelle subie par un passager, lorsque l'accident qui a causé le dommage s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement, au sens de ladite Convention, et sous réserve des cas d'exonérations de responsabilité.
- 11.2.2 Corpo Aviation ne sera pas responsable du dommage s'il rapporte la preuve que :
- 11.2.2.1 Le décès ou les lésions corporelles survenus résultent de l'état de santé, physique ou mental, du passager, antérieur à son embarquement à bord du vol.
- 11.2.2.2 Le dommage a été causé, en tout ou en partie, par la négligence, un acte ou une omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle détient les droits, selon l'article 20 de la Convention.
- 11.2.2.3 Le dommage n'est pas dû à la négligence ou à un autre acte ou omission préjudiciable de Corpo Aviation, de ses préposés ou de ses mandataires, dans la mesure où le montant du dommage dépasse cent vingt-huit mille huit cent vingt-et-un (128 821) droits de tirage spéciaux (« **DTS** ») (environ deux cent vingt-cinq mille dollars (225 000 \$) CAD et sujet aux fluctuations) par passager selon l'article 21(2) a) de la Convention.
- 11.2.2.4 Le dommage résulte uniquement de la négligence ou d'un autre acte ou omission d'un tiers, dans la mesure où le montant du dommage dépasse cent vingt-huit mille huit cent vingt-et-un (128 821) DTS (environ deux cent vingt-cinq mille dollars (225 000 \$) CAD et sujet aux fluctuations) par passager selon l'article 21(2) b) de la Convention.
- 11.2.3 L'étendue de la responsabilité de Corpo Aviation en cas de mort ou de lésion corporelle d'un passager n'est soumise à aucune limitation. Le montant du dommage indemnisable couvrira la réparation du dommage, telle qu'elle aura été déterminée à l'amiable, par voie d'expertise ou par les tribunaux compétents.
- 11.2.4 Corpo Aviation se réserve tout droit de recours et de subrogation contre tout tiers.

- 11.2.5 En cas d'accident d'aviation entraînant la mort ou la lésion corporelle de passagers, au sens de l'article 17 de la Convention, la personne physique ayant droit à un dédommagement pourra bénéficier d'une avance lui permettant de subvenir à ses besoins économiques immédiats. Conformément à l'article 28 de la Convention, ces avances ne constituent pas une reconnaissance de responsabilité et elles peuvent être déduites des montants versés ultérieurement par Corpo Aviation à titre de dédommagement.
- 11.2.6 Cette avance n'est pas remboursable sauf dans le cas où il est fait la preuve que la négligence ou un autre acte ou une omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle détient les droits a causé le dommage ou y a contribué, ou lorsque la personne à laquelle l'avance a été versée n'avait pas droit à une indemnisation.

11.3 Dispositions Applicables aux Retards

11.3.1 Caractéristiques du dommage indemnisable :

- 11.3.1.1 Seul le dommage prouvé et résultant directement d'un retard est réparable, à l'exclusion de tout dommage indirect et de toute forme de dommage autre que compensatoire.
- 11.3.1.2 Le passager devra établir l'existence du dommage résultant directement du retard.

11.3.2 Étendue de la responsabilité de Corpo Aviation :

- 11.3.2.1 Corpo Aviation ne sera pas responsable du dommage résultant du retard s'il prouve que lui, ses préposés ou ses mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage ou qu'il lui était impossible de prendre de telles mesures.
- 11.3.2.2 Corpo Aviation n'est pas responsable du dommage résultant du retard, si ce retard est imputable au passager ou s'il y a contribué, c'est-à-dire si le dommage résulte, en tout ou en partie, de la négligence, d'un acte ou d'une omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle détient les droits.

11.3.3 Étendue de l'indemnisation :

- 11.3.3.1 En cas de dommage subi par des passagers résultant d'un retard, tel que défini par la Convention, et à l'exception d'actes ou d'omissions de Corpo Aviation ou de ses préposés commis avec l'intention de causer un dommage ou imprudemment et avec la conscience qu'un dommage pourrait en résulter, la responsabilité de Corpo Aviation est limitée à la somme de cinq mille trois cent quarante-six (5 346) DTS (environ neuf mille sept cents dollars (9 700 \$) CAD et sujet aux fluctuations) par passager. Le montant de l'indemnisation sera déterminé en fonction du dommage prouvé par le passager.
- 11.3.3.2 En cas de dommage résultant d'un retard dans la livraison des bagages enregistrés, et à l'exception d'actes ou d'omissions faits avec l'intention de causer un dommage ou imprudemment et avec la conscience qu'un dommage pourrait en résulter, la responsabilité de Corpo Aviation est limitée à mille deux cent quatre-vingt-huit (1 288) DTS (environ deux mille trois cents dollars (2 300 \$) CAD et sujet aux fluctuations) par passager. Un dédommagement forfaitaire (destiné à couvrir les frais de première nécessité) pourra être alloué au passager.

11.4 Dispositions Applicables aux Bagages

- 11.4.1 Conformément à l'article 17(2) de la Convention, Corpo Aviation est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés lorsque l'accident qui a provoqué le dommage s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle Corpo Aviation avait la garde des bagages enregistrés.
- 11.4.2 Exonération de la responsabilité de Corpo Aviation :
- 11.4.2.1 Corpo Aviation ne sera pas responsable des dommages survenus aux bagages du passager lorsque ces dommages résulteront de la nature ou d'un vice propre desdits bagages. Si les biens contenus dans les bagages du passager sont la cause d'un préjudice subi par une autre personne ou par Corpo Aviation, le passager devra indemniser Corpo Aviation de toutes les pertes subies et les dépenses encourues de ce fait.
- 11.4.2.2 Corpo Aviation n'assumera aucune responsabilité particulière, autre que celle prévue à l'article 11.4.3 ci-dessous, pour tout dommage et/ou perte causés à des objets fragiles ou de valeur, ou emballés de façon inadéquate, tels que visés à l'article 6.2.1.6, sauf si le passager a fait une déclaration spéciale d'intérêt prévue à l'article 6.2.3 et si celui-ci a acquitté les frais supplémentaires afférents.
- 11.4.2.3 Corpo Aviation ne sera pas responsable des dommages causés, en tout ou en partie, aux bagages du fait de la négligence, d'un acte ou d'une omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle détient les droits.
- 11.4.3 Montant du dommage indemnisable :
- 11.4.3.1 Pour les bagages enregistrés et à l'exception d'actes ou d'omissions faits avec l'intention de causer un dommage ou imprudemment et avec la conscience qu'un dommage pourrait en résulter, la responsabilité de Corpo Aviation en cas de dommage sera limitée à mille deux cent quatre-vingt-huit (1 288) DTS (environ deux mille trois cents dollars (2 300 \$) CAD et sujet aux fluctuations) par passager. Si une valeur supérieure a été déclarée, conformément à l'article 6.2.3, la responsabilité de Corpo Aviation sera limitée à la valeur déclarée à moins qu'elle ne puisse apporter la preuve que le montant déclaré est supérieur à l'intérêt réel du passager au moment de la livraison.
- 11.4.3.2 Pour les bagages non enregistrés admis à bord, la responsabilité de Corpo Aviation ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée de celle-ci, de ses préposés ou mandataires. Cette responsabilité sera alors limitée à mille deux cent quatre-vingt-huit (1 288) DTS (environ deux mille trois cents dollars (2 300 \$) CAD et sujet aux fluctuations) par passager.

12. SECTION XII – DÉLAIS DE PRESCRIPTION POUR ACTIONS EN JUSTICE

12.1 Délais de Protestation pour les Bagages

La réception des bagages enregistrés sans protestation par le passager dans les délais prévus constituera présomption, sauf preuve du contraire à la charge du passager, que les bagages ont été livrés en bon état et conformément au contrat de transport. Tout bagage manquant doit impérativement être signalé à Corpo Aviation dès l'arrivée du vol. Toute déclaration effectuée

ultérieurement pourra ne pas être prise en compte. De même, tout objet constaté manquant dans les bagages doit impérativement être signalé à Corpo Aviation dans les plus brefs délais. Toute déclaration tardive pourra ne pas être prise en considération.

En cas de retard, d'avarie ou de destruction des bagages, le passager concerné doit adresser une plainte écrite auprès de Corpo Aviation dès que possible et au plus tard dans un délai de sept (7) jours (en cas d'avarie ou destruction) et de vingt-et-un (21) jours (en cas de retard) à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à sa disposition. À défaut de plainte dans les délais prévus, toutes actions contre Corpo Aviation sont irrecevables, sauf en cas de fraude de la part de ce dernier. Si la plainte a été effectuée dans les délais prévus, soit sept (7) ou vingt-et-un (21) jours selon le cas applicable, et qu'aucune entente n'a pu être trouvée entre Corpo Aviation et le passager, celui-ci peut intenter une action en dommages et intérêts dans un délai de deux (2) ans à compter de l'arrivée à destination ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver.

12.2 Action en Responsabilité pour les Passagers

Toute action en responsabilité doit être intentée, sous peine de déchéance, dans un délai de deux (2) ans à compter de l'arrivée à destination ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver. Le mode de calcul du délai est déterminé par la loi du tribunal saisi.

12.3 Réclamations et Actions par Écrit

Toutes réclamations ou actions mentionnées aux paragraphes 12.1 et 12.2 ci-dessus doivent être faites par écrit, dans les délais indiqués.

13. SECTION XIII – SERVICE À LA CLIENTÈLE

Si vous avez des questions, souhaitez nous faire part de vos commentaires ou soumettre une réclamation écrite concernant les services de Corpo Aviation, veuillez contacter notre service à la clientèle à l'adresse courriel suivante reservation@Corpoaviation.com ou par téléphone au numéro suivant 1-833-989-0050.

14. SECTION XIV – RESTRICTIONS DE VOYAGE COVID-19 ÉMISES PAR LE GOUVERNEMENT

Nous encourageons fortement tous les clients à consulter les [Restrictions de Voyage COVID-19](#). Des documents de voyage, un résultat de test COVID-19 négatif récent ou des certificats médicaux ainsi qu'une quarantaine peuvent être requis à l'arrivée. Nous vous recommandons de bien vérifier les formalités obligatoires avant le départ. Des restrictions de voyage peuvent également s'appliquer à votre destination. Veuillez consulter le site web des autorités locales pour plus de détails. Ces restrictions sont susceptibles d'être modifiées à tout moment. [En savoir plus sur les formalités obligatoires à l'embarquement](#).

15. SECTION XV – MESURES SANITAIRES

Conformément à l'Arrêté d'urgence visant certaines exigences relatives à l'aviation civile en raison de la COVID-19 (l'« **Arrêté** ») de Transports Canada, Corpo Aviation exige que tous les voyageurs

portent un masque avant l'embarquement, en tout temps durant le vol et jusqu'au moment de sortir de l'aéronef, sauf quelques exceptions limitées énoncées dans l'Arrêté. Corpo Aviation exige que toute personne exemptée de l'obligation du port du masque pour des raisons médicales présente une preuve de test de dépistage négatif à la COVID-19. De plus, en vertu de l'Arrêté, Corpo Aviation exige que toute personne âgée de cinq (5) ans ou plus produise la preuve qu'elle a obtenu un résultat négatif à un test de dépistage de la COVID-19 par réaction de polymérisation en chaîne moléculaire avant l'embarquement. [Pour plus d'informations sur nos mesures sanitaires mises en place, veuillez consulter ce lien.](#)

16. SECTION XVI – DISPOSITIONS FINALES

16.1 Interprétation

Dans ces CGT, à moins que le contexte ne l'exige autrement, les mots au singulier comprennent le pluriel et vice versa, et l'utilisation d'un terme s'applique généralement à n'importe quel genre.

16.2 Titres

Les titres insérés dans les présentes CGT y ont été insérés uniquement pour en faciliter la lecture et ne pourront être utilisées pour interpréter les CGT, ni pour en contredire les termes, ni pour en étendre ou restreindre la portée.

16.3 Divisibilité

Si une disposition des présentes CGT est jugée invalide, illégale ou inapplicable par un tribunal compétent, toutes les autres dispositions demeureront entièrement en vigueur et auront plein effet.