



CANADA

CONSOLIDATION

Air Passenger Protection Regulations

SOR/2019-150

CODIFICATION

Règlement sur la protection des passagers aériens

DORS/2019-150

Current to April 18, 2022

À jour au 18 avril 2022

Last amended on December 15, 2019

Dernière modification le 15 décembre 2019

OFFICIAL STATUS OF CONSOLIDATIONS

Subsections 31(1) and (3) of the *Legislation Revision and Consolidation Act*, in force on June 1, 2009, provide as follows:

Published consolidation is evidence

31 (1) Every copy of a consolidated statute or consolidated regulation published by the Minister under this Act in either print or electronic form is evidence of that statute or regulation and of its contents and every copy purporting to be published by the Minister is deemed to be so published, unless the contrary is shown.

...

Inconsistencies in regulations

(3) In the event of an inconsistency between a consolidated regulation published by the Minister under this Act and the original regulation or a subsequent amendment as registered by the Clerk of the Privy Council under the *Statutory Instruments Act*, the original regulation or amendment prevails to the extent of the inconsistency.

LAYOUT

The notes that appeared in the left or right margins are now in boldface text directly above the provisions to which they relate. They form no part of the enactment, but are inserted for convenience of reference only.

NOTE

This consolidation is current to April 18, 2022. The last amendments came into force on December 15, 2019. Any amendments that were not in force as of April 18, 2022 are set out at the end of this document under the heading "Amendments Not in Force".

CARACTÈRE OFFICIEL DES CODIFICATIONS

Les paragraphes 31(1) et (3) de la *Loi sur la révision et la codification des textes législatifs*, en vigueur le 1^{er} juin 2009, prévoient ce qui suit :

Codifications comme élément de preuve

31 (1) Tout exemplaire d'une loi codifiée ou d'un règlement codifié, publié par le ministre en vertu de la présente loi sur support papier ou sur support électronique, fait foi de cette loi ou de ce règlement et de son contenu. Tout exemplaire donné comme publié par le ministre est réputé avoir été ainsi publié, sauf preuve contraire.

[...]

Incompatibilité — règlements

(3) Les dispositions du règlement d'origine avec ses modifications subséquentes enregistrées par le greffier du Conseil privé en vertu de la *Loi sur les textes réglementaires* l'emportent sur les dispositions incompatibles du règlement codifié publié par le ministre en vertu de la présente loi.

MISE EN PAGE

Les notes apparaissant auparavant dans les marges de droite ou de gauche se retrouvent maintenant en caractères gras juste au-dessus de la disposition à laquelle elles se rattachent. Elles ne font pas partie du texte, n'y figurant qu'à titre de repère ou d'information.

NOTE

Cette codification est à jour au 18 avril 2022. Les dernières modifications sont entrées en vigueur le 15 décembre 2019. Toutes modifications qui n'étaient pas en vigueur au 18 avril 2022 sont énoncées à la fin de ce document sous le titre « Modifications non en vigueur ».

TABLE OF PROVISIONS

Air Passenger Protection Regulations

	Definitions and Interpretation
1	Definitions — Part II of Act
	General
2	Carrier liability
3	Persons with disabilities
4	Application to charter flights
5	Simple, clear and concise communication
6	Person authorized to sell tickets
7	Notice at airport
	Delay, Cancellation and Denial of Boarding
8	Tarmac delay obligations
9	Passenger disembarkation
10	Obligations — situations outside carrier's control
11	Obligations when required for safety purposes
12	Obligations when within carrier's control
13	Information — cancellation, delay, denial of boarding
14	Standards of treatment
15	Denial of boarding — request for volunteers
16	Treatment when boarding is denied
17	Alternate arrangements — within carrier's control
18	Alternate arrangements — outside carrier's control
19	Compensation for delay or cancellation
20	Compensation for denial of boarding
21	Compensation for inconvenience
	Assignment of Seats to Children under the Age of 14 Years
22	Assigning seats

TABLE ANALYTIQUE

Règlement sur la protection des passagers aériens

	Définitions et interprétation
1	Définitions — partie II de la Loi
	Dispositions générales
2	Responsabilité du transporteur
3	Personnes handicapées
4	Vols affrétés
5	Communication en langage simple, clair et concis
6	Personne autorisée à vendre des titres de transport
7	Avis à l'aéroport
	Retard, annulation et refus d'embarquement
8	Retard sur l'aire de trafic
9	Débarquement des passagers
10	Obligations — situations indépendantes de la volonté du transporteur
11	Obligations — nécessaires par souci de sécurité
12	Obligations — attribuable au transporteur
13	Renseignements fournis à la suite d'un retard, d'une annulation ou d'un refus d'embarquement
14	Normes de traitement
15	Refus d'embarquement — demande de volontaires
16	Normes de traitement des passagers lors du refus d'embarquement
17	Arrangements alternatifs — situation attribuable au transporteur
18	Arrangements alternatifs — situation indépendante de la volonté du transporteur
19	Indemnité pour retard ou annulation de vol
20	Indemnité pour refus d'embarquement
21	Indemnités pour inconvénients
	Attribution de sièges aux enfants de moins de quatorze ans
22	Attribution de sièges

Baggage	Bagages
23 Lost or damaged baggage	23 Bagage perdu ou endommagé
24 Musical instruments	24 Instruments de musique
Advertising	Publicité
25 Definitions	25 Définitions
26 Subsection 86.1(2) of the Act	26 Paragraphe 86.1(2) de la Loi
27 Application	27 Application
28 Information in advertisement	28 Renseignements dans la publicité
29 Total price readily determinable	29 Prix total à déterminer aisément
30 Distinction — tax and charges	30 Terminologie — taxe et frais
31 Name of third party charge	31 Nom du tiers
Administrative Monetary Penalties	Sanctions administratives pécuniaires
32 Designation	32 Désignation
33 Maximum amount payable	33 Montant maximal de la sanction
Transitional Provisions	Dispositions transitoires
34 Subsection 2(1)	34 Paragraphe 2(1)
Amendments to these Regulations	Modifications au présent règlement
Consequential Amendments	Modifications corrélatives
Air Transportation Regulations	Règlement sur les transports aériens
Canadian Transportation Agency	Règlement sur les textes désignés (Office
Designated Provisions Regulations	des transports du Canada)
Coming into Force	Entrée en vigueur
46 July 15, 2019	46 15 juillet 2019
SCHEDULE	ANNEXE

Registration
SOR/2019-150 May 22, 2019

CANADA TRANSPORTATION ACT

Air Passenger Protection Regulations

P.C. 2019-584 May 21, 2019

Whereas, pursuant to subsection 36(2) of the *Canada Transportation Act*^a, the Canadian Transportation Agency has given the Minister of Transport notice of the annexed Regulations;

Whereas, pursuant to subsection 86.11(1)^b of the *Canada Transportation Act*^a, the Canadian Transportation Agency has consulted with the Minister of Transport with respect to the annexed Regulations;

And whereas, pursuant to subsection 86.11(2)^b of the *Canada Transportation Act*^a, the Minister of Transport has given the *Direction Respecting Tarmac Delays of Three Hours or Less*^c;

Therefore, the Canadian Transportation Agency, pursuant to subsection 86(1)^d, section 86.1^e and subsections 86.11(1)^b and 177(1)^f of the *Canada Transportation Act*^a, makes the annexed *Air Passenger Protection Regulations*.

Gatineau, April 30, 2019

Enregistrement
DORS/2019-150 Le 22 mai 2019

LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA

Règlement sur la protection des passagers aériens

C.P. 2019-584 Le 21 mai 2019

Attendu que, conformément au paragraphe 36(2) de la *Loi sur les transports au Canada*^a, l'Office des transports du Canada a fait parvenir au ministre des Transports un avis relativement au règlement ci-après;

Attendu que, conformément au paragraphe 86.11(1)^b de la *Loi sur les transports au Canada*^a, l'Office des transports du Canada a consulté le ministre des Transports relativement au règlement ci-après;

Attendu que, au titre du paragraphe 86.11(2)^b de la *Loi sur les transports au Canada*^a, le ministre des Transports a donné la *Directive concernant les retards de trois heures ou moins sur l'aire de trafic*^c,

À ces causes, en vertu du paragraphe 86(1)^d, de l'article 86.1^e et des paragraphes 86.11(1)^b et 177(1)^f de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office des transports du Canada prend le *Règlement sur la protection des passagers aériens*, ci-après.

Gatineau, le 30 avril 2019

^a S.C. 1996, c. 10

^b S.C. 2018, c. 10, s. 19

^c SOR/2019-110

^d S.C. 2018, c. 10, s. 18

^e S.C. 2007, c. 19, s. 27

^f S.C. 2007, c. 19, ss. 49(1) and (2)

^a L.C. 1996, ch. 10

^b L.C. 2018, ch. 10, art. 19

^c DORS/2019-110

^d L.C. 2018, ch. 10, art. 18

^e L.C. 2007, ch. 19, art. 27

^f L.C. 2007, ch. 19, par. 49(1) et (2)

Le président et premier dirigeant de l'Office des transports du Canada,

Scott Streiner
Chairperson and Chief Executive Officer, Canadian Transportation Agency

La vice-présidente de l'Office des transports du Canada,

Elizabeth C. Barker
Vice-Chairperson, Canadian Transportation Agency

Her Excellency the Governor General in Council, on the recommendation of the Minister of Transport, pursuant to subsection 36(1) of the *Canada Transportation Act*^a, approves the annexed *Air Passenger Protection Regulations*, made by the Canadian Transportation Agency.

Sur recommandation du ministre des Transports et en vertu du paragraphe 36(1) de la *Loi sur les transports au Canada*^a, Son Excellence la Gouverneure générale en conseil agrée le *Règlement sur la protection des passagers aériens*, ci-après, pris par l'Office des transports du Canada.

^a S.C. 1996, c. 10

^a L.C. 1996, ch. 10

Definitions and Interpretation

Definitions — Part II of Act

1 (1) The following definitions apply in Part II of the Act.

mechanical malfunction means a mechanical problem that reduces the safety of passengers but does not include a problem that is identified further to scheduled maintenance undertaken in compliance with legal requirements. (*défaillance mécanique*)

required for safety purposes means required by law in order to reduce risk to passenger safety and includes required by safety decisions made within the authority of the pilot of the aircraft or any decision made in accordance with a *safety management system* as defined in subsection 101.01(1) of the *Canadian Aviation Regulations* but does not include scheduled maintenance in compliance with legal requirements. (*nécessaire par souci de sécurité*)

Definitions — Regulations

(2) The following definitions apply in these Regulations.

Act means the *Canada Transportation Act*. (*Loi*)

arrival means the time when one of the doors of an aircraft is opened after it lands to allow passengers to leave the aircraft. (*arrivée*)

large carrier means a carrier that has transported a worldwide total of two million passengers or more during each of the two preceding calendar years. (*gros transporteur*)

small carrier means any carrier that is not a large carrier. (*petit transporteur*)

Denial of boarding

(3) For the purpose of these Regulations, there is a denial of boarding when a passenger is not permitted to occupy a seat on board a flight because the number of seats that may be occupied on the flight is less than the number of passengers who have checked in by the required

Définitions et interprétation

Définitions — partie II de la Loi

1 (1) Les définitions qui suivent s'appliquent à la partie II de la Loi.

défaillance mécanique Problème mécanique qui réduit la sécurité des passagers, à l'exclusion du problème découvert lors de la maintenance planifiée effectuée conformément aux exigences légales. (*mechanical malfunction*)

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

Définitions — règlement

(2) Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

arrivée Heure à laquelle l'une des portes de l'aéronef est ouverte après l'atterrissement pour permettre aux passagers de sortir de l'aéronef. (*arrival*)

gros transporteur Transporteur qui a transporté un total de deux millions de passagers ou plus, dans le monde, au cours de chacune des deux années civiles précédentes. (*large carrier*)

Loi La *Loi sur les transports au Canada*. (*Act*)

petit transporteur Transporteur qui n'est pas un gros transporteur. (*small carrier*)

Refus d'embarquement

(3) Pour l'application du présent règlement, il y a refus d'embarquement lorsqu'un passager ne peut pas occuper un siège sur un vol parce que le nombre de sièges pouvant être occupés est inférieur au nombre de passagers qui se sont enregistrés à l'heure requise, qui possèdent une réservation confirmée et des documents de voyage

time, hold a confirmed reservation and valid travel documentation and are present at the boarding gate at the required boarding time.

Obligations of small carriers

(4) For the purpose of these Regulations, a small carrier has the same obligations as a large carrier towards a passenger that it carries on behalf of a large carrier under a commercial agreement with that carrier.

General

Carrier liability

2 (1) The carrier operating a flight is liable to passengers with respect to the obligations set out in sections 7 to 22 and 24, or, if they are more favourable to those passengers, the obligations on the same matter that are set out in the applicable tariff.

Joint liability

(2) However, if one carrier carries passengers on behalf of another carrier under a commercial agreement, the carriers are jointly and severally, or solidarily, liable to those passengers with respect to the obligations set out in sections 7, 22 and 24, or, if they are more favourable to those passengers, the obligations on the same matter that are set out in the applicable tariff.

Tickets

(3) The issuing carrier of a ticket is liable to passengers for the obligations set out in sections 5 and 6, or, if they are more favourable to those passengers, the obligations on the same matter that are set out in the applicable tariff.

Persons with disabilities

3 (1) These Regulations do not limit a carrier's legal obligations with respect to persons with disabilities.

Carrier's right of action

(2) For greater certainty, these Regulations do not remove a carrier's right of action against any other person.

Other regimes

(3) Subject to subsection 86.11(3) of the Act, a passenger must not be refused compensation in accordance with these Regulations for an event on the grounds that they are also eligible for compensation for the same event under a different passenger rights regime.

valides et qui sont présents à la porte d'embarquement à l'heure prévue pour leur embarquement.

Obligations du petit transporteur

(4) Pour l'application du présent règlement, le petit transporteur a, envers les passagers qu'il transporte pour le compte d'un gros transporteur dans le cadre d'une entente commerciale avec celui-ci, les mêmes obligations que le gros transporteur.

Dispositions générales

Responsabilité du transporteur

2 (1) Le transporteur qui exploite un vol est responsable envers les passagers des obligations prévues aux articles 7 à 22 et 24, ou, si elles leur sont plus avantageuses, celles figurant dans le tarif visant le même sujet.

Responsabilité solidaire

(2) Toutefois, si un transporteur transporte des passagers pour le compte d'un transporteur dans le cadre d'une entente commerciale avec celui-ci, les transporteurs sont solidiairement responsables envers les passagers des obligations prévues aux articles 7, 22 et 24, ou, si les obligations envers les passagers sont plus avantageuses, celles figurant dans le tarif visant le même sujet.

Titre de voyage

(3) Le transporteur émetteur d'un titre de voyage à un passager est responsable envers ce dernier des obligations prévues aux articles 5 et 6 ou, de celles figurant dans les tarifs applicables et concernant les mêmes sujets si elles prévoient des conditions plus avantageuses pour les passagers.

Personnes handicapées

3 (1) Le présent règlement ne limite pas les transporteurs de leurs obligations légales envers les personnes handicapées.

Droit d'action du transporteur

(2) Il est entendu que le présent règlement ne retire pas au transporteur les droits d'action qu'il pourrait exercer contre toute autre personne.

Autres régimes

(3) Sous réserve du paragraphe 86.11(3) de la Loi, un passager ne peut se voir refuser une indemnité prévue par le présent règlement parce qu'il est aussi admissible à une indemnité pour le même événement dans le cadre d'un autre régime de droits des passagers.

Application to charter flights

4 (1) In the case of a charter flight, sections 2 to 24 apply

(a) to a charter flight within Canada if one or more seats on that flight are purchased for resale to the public; or

(b) to a charter flight to or from Canada if one or more passengers began their itinerary in Canada and one or more seats on that flight are purchased for resale to the public.

Licensee obligations

(2) A licensee must include the obligation to comply with these Regulations in its contracts with a charterer with respect to flights referred to in subsection (1).

Simple, clear and concise communication

5 (1) A carrier must make its terms and conditions of carriage that apply in the following circumstances available in simple, clear and concise language:

(a) flight delay, flight cancellation and denial of boarding;

(b) lost or damaged baggage; and

(c) the assignment of seats to children who are under the age of 14 years.

Means of communication

(2) The terms and conditions referred to in subsection (1) must be made available on all digital platforms that the carrier uses to sell tickets and on all documents on which the passenger's itinerary appears.

Information on treatment, compensation and recourse

(3) A carrier must provide information on the treatment of passengers and minimum compensation owed by the carrier and the recourse against the carrier available to passengers, including their recourse to the Agency, in simple, clear and concise language on all digital platforms that it uses to sell tickets and on all documents on which the passenger's itinerary appears.

Hyperlink

(4) For the purpose of subsections (2) and (3), a digital platform or a document that contains a hyperlink is considered to contain the information that is contained on the web page to which that hyperlink leads.

Vols affrétés

4 (1) Dans le cas d'un vol affréteré, les articles 2 à 24 s'appliquent :

a) au vol affréteré à l'intérieur du Canada lorsqu'au moins un des sièges de l'aéronef a été acheté pour être revendu au public;

b) au vol affréteré en provenance ou à destination du Canada, si au moins un passager a débuté son itinéraire au Canada et qu'au moins un des sièges de l'aéronef a été acheté pour être revendu au public.

Obligations du licencié

(2) Le licencié inclut dans ses contrats avec un affréteur, à l'égard des vols visés au paragraphe (1), l'obligation de se conformer au présent règlement.

Communication en langage simple, clair et concis

5 (1) Le transporteur rend disponible, en langage simple, clair et concis, les conditions de transport applicables aux circonstances suivantes :

a) le retard et l'annulation de vol et le refus d'embarquement;

b) la perte ou l'endommagement de bagage;

c) l'attribution de sièges aux enfants de moins de quatorze ans.

Moyens de communication

(2) Les conditions de transport visées au paragraphe (1) sont disponibles sur toute plateforme numérique où le transporteur vend des titres de transport et sur tout document sur lequel figure l'itinéraire du passager.

Renseignements sur le traitements des passagers, indemnités et recours

(3) Le transporteur fournit, dans un langage simple, clair et concis, sur toute plateforme numérique où il vend des titres de transport et sur tout document sur lequel figure l'itinéraire du passager, les renseignements sur le traitement des passagers, les indemnités minimales qu'il doit leur verser ainsi que sur les recours possibles qu'ont les passagers contre lui, notamment ceux auprès de l'Office.

Hyperlien

(4) Pour l'application des paragraphes (2) et (3), la plateforme numérique ou le document qui contient un lien hypertexte est considéré comme contenant les renseignements contenus dans la page Web à laquelle il conduit.

Notice

(5) The following notice must be made available on all digital platforms that the carrier uses to sell tickets and on all documents on which the passenger's itinerary appears:

"If you are denied boarding, your flight is cancelled or delayed for at least two hours, or your baggage is lost or damaged, you may be entitled to certain standards of treatment and compensation under the *Air Passenger Protection Regulations*. For more information about your passenger rights please contact your air carrier or visit the Canadian Transportation Agency's website.

Si l'embarquement vous est refusé, ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures ou si vos bagages sont perdus ou endommagés, vous pourriez avoir droit au titre du *Règlement sur la protection des passagers aériens*, à certains avantages au titre des normes de traitement applicables et à une indemnité. Pour de plus amples renseignements sur vos droits, veuillez communiquer avec votre transporteur aérien ou visiter le site Web de l'Office des transports du Canada."

Persons with disabilities

(6) If the information referred to in subsection (1) or (3) or the notice set out in subsection (5) is provided in a digital format, that format must be compatible with adaptive technologies intended to assist persons with disabilities and if that information or notice is provided in a paper format, the carrier must, on request, provide it in large print, Braille or a digital format.

SOR/2019-150, s. 35.

Person authorized to sell tickets

6 The carrier must take reasonable measures to ensure that anyone authorized to sell tickets in the carrier's name complies with section 5.

Notice at airport

7 (1) A carrier operating a flight to or from an airport in Canada must display, in a visible manner at the check-in desk, self-service machines and boarding gate, a notice containing the following text:

"If you are denied boarding, your flight is cancelled or delayed for at least two hours, or your baggage is lost or damaged, you may be entitled to certain standards of treatment and compensation under the *Air Passenger Protection Regulations*. For more information about your passenger rights please contact your air carrier or visit the Canadian Transportation Agency's website.

Si l'embarquement vous est refusé, ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures ou si vos bagages sont perdus ou endommagés, vous pourriez avoir droit au titre du *Règlement sur la protection des passagers*

Avis

(5) L'avis ci-après figure, sur toute plateforme numérique où le transporteur vend des titres de transport et sur tout document contenant l'itinéraire du passager :

« Si l'embarquement vous est refusé, ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures ou si vos bagages sont perdus ou endommagés, vous pourriez avoir droit au titre du *Règlement sur la protection des passagers aériens*, à certains avantages au titre des normes de traitement applicables et à une indemnité. Pour de plus amples renseignements sur vos droits, veuillez communiquer avec votre transporteur aérien ou visiter le site Web de l'Office des transports du Canada.

If you are denied boarding, your flight is cancelled or delayed for at least two hours, or your baggage is lost or damaged, you may be entitled to certain standards of treatment and compensation under the *Air Passenger Protection Regulations*. For more information about your passenger rights please contact your air carrier or visit the Canadian Transportation Agency's website. »

Personnes handicapées

(6) Lorsque les renseignements visés aux paragraphes (1) ou (3) ou dans l'avis prévu au paragraphe (5) sont fournis en format numérique, le support numérique utilisé est compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées. Si les renseignements sont fournis sur support papier, ils sont également fournis, sur demande, en gros caractères, en braille ou en format numérique.

DORS/2019-150, art. 35.

Personne autorisée à vendre des titres de transport

6 Le transporteur prend des mesures raisonnables pour que toute personne autorisée à vendre des titres de transport en son nom se conforme à l'article 5.

Avis à l'aéroport

7 (1) Le transporteur qui exploite un vol en provenance ou à destination d'un aéroport au Canada, affiche au comptoir d'enregistrement, aux bornes libre-service et à la porte d'embarquement, un avis indiquant d'une manière visible le texte suivant :

« Si l'embarquement vous est refusé, ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures ou si vos bagages sont perdus ou endommagés, vous pourriez avoir droit au titre du *Règlement sur la protection des passagers aériens*, à certains avantages au titre des normes de traitement applicables et à une indemnité. Pour de plus amples renseignements sur vos droits, veuillez communiquer avec votre transporteur aérien ou visiter le site Web de l'Office des transports du Canada.

aériens, à certains avantages au titre des normes de traitement applicables et à une indemnité. Pour de plus amples renseignements sur vos droits, veuillez communiquer avec votre transporteur aérien ou visiter le site Web de l'Office des transports du Canada.”

Persons with disabilities

(2) If the notice is provided in a digital format, that format must be compatible with adaptive technologies intended to assist persons with disabilities and if the notice is provided in a paper format, the carrier must, on request, provide it in large print, Braille or a digital format.

SOR/2019-150, s. 36.

Delay, Cancellation and Denial of Boarding

Tarmac delay obligations

8 (1) If a flight is delayed on the tarmac after the doors of the aircraft are closed for take-off or after the flight has landed, the carrier must provide passengers with the following, free of charge:

- (a)** if the aircraft is equipped with lavatories, access to those lavatories in working order;
- (b)** proper ventilation and cooling or heating of the aircraft;
- (c)** if it is feasible to communicate with people outside of the aircraft, the means to do so; and
- (d)** food and drink, in reasonable quantities, taking into account the length of the delay, the time of day and the location of the airport.

Urgent medical assistance

(2) If a passenger requires urgent medical assistance while the flight is delayed on the tarmac after the doors of the aircraft are closed for take-off or after the flight has landed, the carrier must facilitate access to that assistance.

Passenger disembarkation

9 (1) If a flight is delayed on the tarmac at an airport in Canada, the carrier must provide an opportunity for passengers to disembark

If you are denied boarding, your flight is cancelled or delayed for at least two hours, or your baggage is lost or damaged, you may be entitled to certain standards of treatment and compensation under the *Air Passenger Protection Regulations*. For more information about your passenger rights please contact your air carrier or visit the Canadian Transportation Agency's website. »

Personnes handicapées

(2) Lorsque l'avis est affiché en format numérique, le support numérique utilisé est compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées. S'il est affiché sur support papier, il est fourni, sur demande, en gros caractères, en braille ou en format numérique.

DORS/2019-150, art. 36.

Retard, annulation et refus d'embarquement

Retard sur l'aire de trafic

8 (1) Lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic après la fermeture des portes de l'aéronef en prévision du décollage, ou après l'atterrissement, le transporteur veille à ce que, sans frais :

- a)** si l'aéronef possède des toilettes, celles-ci soient fonctionnelles et accessibles aux passagers;
- b)** l'aéronef soit adéquatement ventilé et climatisé ou chauffé;
- c)** les passagers aient accès, si possible, à un moyen de communication avec des personnes à l'extérieur de l'aéronef;
- d)** les passagers aient accès à de la nourriture et à des boissons en quantité raisonnable compte tenu de la durée du retard, du moment de la journée et de l'emplacement de l'aéroport.

Soins médicaux d'urgence

(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'atterrissement, le transporteur facilite l'accès à ces soins.

Débarquement des passagers

9 (1) Lorsqu'un vol est retardé sur l'aire de trafic dans un aéroport au Canada, le transporteur permet aux passagers de débarquer de l'aéronef :

- (a) three hours after the aircraft doors have been closed for take-off; and
- (b) three hours after the flight has landed, or at any earlier time if it is feasible.

Take-off imminent

(2) However, a carrier is not required to provide an opportunity for passengers to disembark if it is likely that take-off will occur less than three hours and 45 minutes after the doors of the aircraft are closed for take-off or after the flight has landed and the carrier is able to continue to provide the standard of treatment referred to in section 8.

Priority disembarkation

(3) A carrier that allows passengers to disembark must, if it is feasible, give passengers with disabilities and their support person, service animal or emotional support animal, if any, the opportunity to disembark first.

Exceptions

(4) This section does not apply if providing an opportunity for passengers to disembark is not possible, including if it is not possible for reasons related to safety and security or to air traffic or customs control.

Obligations — situations outside carrier's control

10 (1) This section applies to a carrier when there is delay, cancellation or denial of boarding due to situations outside the carrier's control, including but not limited to the following:

- (a) war or political instability;
- (b) illegal acts or sabotage;
- (c) meteorological conditions or natural disasters that make the safe operation of the aircraft impossible;
- (d) instructions from air traffic control;
- (e) a *NOTAM*, as defined in subsection 101.01(1) of the *Canadian Aviation Regulations*;
- (f) a security threat;
- (g) airport operation issues;
- (h) a medical emergency;
- (i) a collision with wildlife;

a) trois heures après la fermeture des portes en prévision du décollage;

b) trois heures après l'atterrissement ou plus tôt si cela est possible.

Décollage imminent

(2) Le transporteur n'est toutefois pas tenu de permettre aux passagers de débarquer de l'aéronef s'il est probable que le décollage aura lieu dans moins de trois heures et quarante-cinq minutes après la fermeture des portes en prévision du décollage ou après l'atterrissement et que le transporteur peut continuer à appliquer les normes de traitement prévues à l'article 8.

Priorité de débarquement

(3) Le transporteur qui permet aux passagers de débarquer de l'aéronef offre, si possible, la priorité de débarquement aux personnes handicapées et, le cas échéant, à leur personne de soutien, à leur animal d'assistance ou à leur animal de soutien émotionnel.

Exceptions

(4) Le présent article ne s'applique pas au transporteur qui n'est pas en mesure de permettre aux passagers de débarquer de l'aéronef notamment pour des raisons de sécurité, de sûreté, de contrôle de la circulation aérienne ou de contrôle douanier.

Obligations — situations indépendantes de la volonté du transporteur

10 (1) Le présent article s'applique au transporteur lorsque le retard ou l'annulation de vol ou le refus d'embarquement est attribuable à une situation indépendante de sa volonté, notamment :

- a) une guerre ou une situation d'instabilité politique;
- b) un acte illégal ou un acte de sabotage;
- c) des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef;
- d) des instructions du contrôle de la circulation aérienne;
- e) un *NOTAM* au sens du paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*;
- f) une menace à la sûreté;
- g) des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport;
- h) une urgence médicale;

- (j) a labour disruption within the carrier or within an essential service provider such as an airport or an air navigation service provider;
- (k) a manufacturing defect in an aircraft that reduces the safety of passengers and that was identified by the manufacturer of the aircraft concerned, or by a competent authority; and
- (l) an order or instruction from an official of a state or a law enforcement agency or from a person responsible for airport security.

Earlier flight disruption

(2) A delay, cancellation or denial of boarding that is directly attributable to an earlier delay or cancellation that is due to situations outside the carrier's control, is considered to also be due to situations outside that carrier's control if that carrier took all reasonable measures to mitigate the impact of the earlier flight delay or cancellation.

Obligations

(3) When there is delay, cancellation or denial of boarding due to situations outside the carrier's control, it must

- (a) provide passengers with the information set out in section 13;
- (b) in the case of a delay of three hours or more, provide alternate travel arrangements, in the manner set out in section 18, to a passenger who desires such arrangements; and
- (c) in the case of a cancellation or a denial of boarding, provide alternate travel arrangements in the manner set out in section 18.

Obligations when required for safety purposes

11 (1) Subject to subsection 10(2), this section applies to a carrier when there is delay, cancellation or denial of boarding that is within the carrier's control but is required for safety purposes.

Earlier flight disruption

(2) A delay, cancellation or denial of boarding that is directly attributable to an earlier delay or cancellation that is within that carrier's control but is required for safety purposes, is considered to also be within that carrier's control but required for safety purposes if that carrier took all reasonable measures to mitigate the impact of the earlier flight delay or cancellation.

- i) une collision avec un animal sauvage;
- j) un conflit de travail chez le transporteur, un fournisseur de services essentiels comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;
- k) un défaut de fabrication de l'aéronef, qui réduit la sécurité des passagers, découvert par le fabricant de l'aéronef ou par une autorité compétente;
- l) une instruction ou un ordre de tout représentant d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'un responsable de la sûreté d'un aéroport.

Perturbation de vols précédents

(2) Le retard ou l'annulation de vol ou le refus d'embarquement qui est directement imputable à un retard ou à une annulation précédent attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur est également considéré comme attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou de l'annulation précédent.

Obligations

(3) Lorsque le retard ou l'annulation de vol ou le refus d'embarquement est attribuable à une situation indépendante de la volonté du transporteur, ce dernier :

- a) fournit aux passagers les renseignements prévus à l'article 13;
- b) dans le cas d'un retard de trois heures ou plus, fournit aux passagers qui le désirent des arrangements de voyage alternatifs aux termes de l'article 18;
- c) dans le cas d'une annulation ou d'un refus d'embarquement, fournit des arrangements de voyage alternatifs aux termes de l'article 18.

Obligations — nécessaires par souci de sécurité

11 (1) Sous réserve du paragraphe 10(2), cet article s'applique au transporteur dans le cas du retard ou de l'annulation de vol ou du refus d'embarquement qui lui est attribuable, mais qui est nécessaire par souci de sécurité.

Retard, annulation et refus d'embarquement subséquents

(2) Le retard ou l'annulation de vol ou le refus d'embarquement qui est directement imputable à un retard ou à une annulation précédent attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité, est également considéré comme attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité si le transporteur a pris

Delay

(3) In the case of a delay, the carrier must

- (a)** provide passengers with the information set out in section 13;
- (b)** if a passenger is informed of the delay less than 12 hours before the departure time that is indicated on their original ticket, provide the standard of treatment set out in section 14; and
- (c)** if the delay is a delay of three hours or more, provide alternate travel arrangements or a refund, in the manner set out in section 17, to a passenger who desires such arrangements.

Cancellation

(4) In the case of a cancellation, the carrier must

- (a)** provide passengers with the information set out in section 13;
- (b)** if a passenger is informed of the cancellation less than 12 hours before the departure time that is indicated on their original ticket, provide the standard of treatment set out in section 14; and
- (c)** provide alternate travel arrangements or a refund, in the manner set out in section 17.

Denial of boarding

(5) In the case of a denial of boarding, the carrier must

- (a)** provide passengers affected by the denial of boarding with the information set out in section 13;
- (b)** deny boarding in accordance with section 15 and provide the standard of treatment set out in section 16 to passengers affected by the denial of boarding; and
- (c)** provide alternate travel arrangements or a refund, in the manner set out in section 17.

Obligations when within carrier's control

12 (1) Subject to subsection 10(2), this section applies to a carrier when there is delay, cancellation or denial of boarding that is within the carrier's control but is not referred to in subsections 11(1) or (2).

toutes les mesures raisonnables pour atténuer les conséquences du retard ou annulation précédent.

Retard

(3) Dans le cas du retard, le transporteur :

- a)** fournit aux passagers les renseignements prévus à l'article 13;
- b)** si le retard a été communiqué aux passagers moins de douze heures avant l'heure de départ indiquée sur leur titre de transport initial, applique les normes de traitement prévues à l'article 14;
- c)** s'il s'agit d'un retard de trois heures ou plus, fournit aux passagers qui le désirent des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement aux termes de l'article 17.

Annulation

(4) Dans le cas de l'annulation de vol, le transporteur :

- a)** fournit aux passagers les renseignements prévus à l'article 13;
- b)** si l'annulation a été communiquée aux passagers moins de douze heures avant l'heure de départ indiquée sur leur titre de transport initial, applique les normes de traitement prévues à l'article 14;
- c)** fournit aux passagers des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement aux termes de l'article 17.

Refus d'embarquement

(5) Dans le cas du refus d'embarquement, le transporteur :

- a)** fournit aux passagers concernés les renseignements prévus à l'article 13;
- b)** refuse l'embarquement conformément à l'article 15 et applique à l'égard des passagers concernés les normes de traitement prévues à l'article 16;
- c)** fournit aux passagers des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement aux termes de l'article 17.

Obligations — attribuable au transporteur

12 (1) Sous réserve du paragraphe 10(2), le présent article s'applique au transporteur dans le cas du retard ou de l'annulation de vol ou d'un refus d'embarquement qui lui est attribuable mais qui n'est pas visé aux paragraphes 11(1) ou (2).

Delay

(2) In the case of a delay, the carrier must

- (a)** provide passengers with the information set out in section 13;
- (b)** if a passenger is informed of the delay less than 12 hours before the departure time that is indicated on their original ticket, provide them with the standard of treatment set out in section 14;
- (c)** if the delay is a delay of three hours or more, provide alternate travel arrangements or a refund, in the manner set out in section 17, to a passenger who desires such arrangements; and
- (d)** if a passenger is informed 14 days or less before the departure time on their original ticket that the arrival of their flight at the destination that is indicated on that original ticket will be delayed, provide the minimum compensation for inconvenience in the manner set out in section 19.

Cancellation

(3) In the case of a cancellation, the carrier must

- (a)** provide passengers with the information set out in section 13;
- (b)** if a passenger is informed of the cancellation less than 12 hours before the departure time that is indicated on their original ticket, provide the standard of treatment set out in section 14;
- (c)** provide alternate travel arrangements or a refund, in the manner set out in section 17; and
- (d)** if a passenger is informed 14 days or less before the original departure time that the arrival of their flight at the destination that is indicated on their ticket will be delayed, provide the minimum compensation for inconvenience in the manner set out in section 19.

Denial of boarding

(4) In the case of a denial of boarding, the carrier must

- (a)** provide passengers affected by the denial of boarding with the information set out in section 13;
- (b)** deny boarding in accordance with section 15 and provide the standard of treatment set out in section 16 to passengers affected by the denial of boarding;
- (c)** provide alternate travel arrangements or a refund, in the manner set out in section 17; and

Retard

(2) Dans le cas du retard, le transporteur :

- a)** fournit aux passagers les renseignements prévus à l'article 13 ;
- b)** si le retard a été communiqué aux passagers moins de douze heures avant l'heure de départ indiquée sur leur titre de transport initial, applique les normes de traitement prévues à l'article 14 ;
- c)** s'il s'agit d'un retard de trois heures ou plus, fournit aux passagers qui le désirent des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement aux termes de l'article 17 ;
- d)** s'ils ont été informés quatorze jours ou moins avant l'heure de départ indiquée sur leur titre de transport initial que leur arrivée à la destination indiquée sur ce titre de transport sera retardée, verse aux passagers l'indemnité minimale prévue à l'article 19 pour les inconvénients subis.

Annulation de vol

(3) Dans le cas de l'annulation, le transporteur :

- a)** fournit aux passagers les renseignements prévus à l'article 13 ;
- b)** si l'annulation de vol a été communiquée aux passagers moins de douze heures avant l'heure de départ indiquée sur leur titre de transport initial, applique les normes de traitement prévues à l'article 14 ;
- c)** fournit des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement aux termes de à l'article 17 ;
- d)** s'ils ont été informés quatorze jours ou moins avant l'heure de départ indiquée sur leur titre de transport initial que leur arrivée à la destination indiquée sur ce titre de transport sera retardée, verse aux passagers l'indemnité minimale prévue à l'article 19 pour les inconvénients subis.

Refus d'embarquement

(4) Dans le cas du refus d'embarquement, le transporteur :

- a)** fournit aux passagers concernés les renseignements prévus à l'article 13 ;
- b)** refuse l'embarquement conformément à l'article 15 et applique à l'égard des passagers concernés les normes de traitement prévues à l'article 16 ;

(d) provide the minimum compensation for inconvenience for denial of boarding in the manner set out in section 20.

Information — cancellation, delay, denial of boarding

13 (1) A carrier must provide the following information to the passengers who are affected by a cancellation, delay or a denial of boarding:

- (a)** the reason for the delay, cancellation or denial of boarding;
- (b)** the compensation to which the passenger may be entitled for the inconvenience;
- (c)** the standard of treatment for passengers, if any; and
- (d)** the recourse available against the carrier, including their recourse to the Agency.

Communication every 30 minutes

(2) In the case of a delay, the carrier must communicate status updates to passengers every 30 minutes until a new departure time for the flight is set or alternate travel arrangements have been made for the affected passenger.

New information

(3) The carrier must communicate to passengers any new information as soon as feasible.

Audible and visible announcement

(4) The information referred to in subsection (1) must be provided by means of audible announcements and, upon request, by means of visible announcements.

Method of communication

(5) The information referred to in subsection (1) must also be provided to the passenger using the available communication method that they have indicated that they prefer, including a method that is compatible with adaptive technologies intended to assist persons with disabilities.

Standards of treatment

14 (1) If paragraph 11(3)(b) or (4)(b) or 12(2)(b) or (3)(b) applies to a carrier, and a passenger has waited two hours after the departure time that is indicated on

c) fournit aux passagers des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement aux termes de l'article 17;

d) verse l'indemnité minimale prévue à l'article 20 pour les inconvenients subis.

Renseignements fournis à la suite d'un retard, d'une annulation ou d'un refus d'embarquement

13 (1) Le transporteur fournit aux passagers visés par le retard ou l'annulation de vol ou le refus d'embarquement les renseignements suivants :

- a)** la raison du retard, de l'annulation de vol ou du refus d'embarquement;
- b)** les indemnités qui peuvent être versées pour les inconvenients subis;
- c)** les normes de traitement des passagers applicables, le cas échéant;
- d)** les recours possibles contre lui, notamment ceux auprès de l'Office.

Mises à jour toutes les trente minutes

(2) Dans le cas du retard, le transporteur fournit aux passagers une mise à jour toutes les trente minutes sur la situation, et ce, jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ soit fixée ou jusqu'à ce que des arrangements de voyage alternatifs aient été pris.

Nouveau renseignement

(3) Le transporteur fournit aux passagers tout nouveau renseignement dès que possible.

Annonces audio et visuelle

(4) Les renseignements visés au paragraphe (1) sont fournis au moyen d'annonces faites sur support audio et, sur demande, sur support visuel.

Moyen de communication

(5) Les renseignements visés au paragraphe (1) sont également fournis aux passagers à l'aide du moyen de communication disponible pour lequel ils ont indiqué une préférence, y compris un moyen qui est compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

Normes de traitement

14 (1) Si les alinéas 11(3)b) ou (4)b), ou 12(2)b) ou (3)b), s'appliquent au transporteur et qu'il s'est écoulé deux heures depuis l'heure de départ indiquée sur le titre

their original ticket, the carrier must provide the passenger with the following treatment free of charge:

- (a) food and drink in reasonable quantities, taking into account the length of the wait, the time of day and the location of the passenger; and
- (b) access to a means of communication.

Accommodations

(2) If paragraph 11(3)(b) or (4)(b) or 12(2)(b) or (3)(b) applies to a carrier and the carrier expects that the passenger will be required to wait overnight for their original flight or for a flight reserved as part of alternate travel arrangements, the air carrier must offer, free of charge, hotel or other comparable accommodation that is reasonable in relation to the location of the passenger, as well as transportation to the hotel or other accommodation and back to the airport.

Refusing or limiting treatment

(3) The carrier may limit or refuse to provide a standard of treatment referred to in subsection (1) or (2) if providing that treatment would further delay the passenger.

Denial of boarding — request for volunteers

15 (1) If paragraph 11(5)(b) or 12(4)(b) applies to a carrier, it must not deny boarding to a passenger unless it has asked all passengers if they are willing to give up their seat.

Passenger on aircraft

(2) The carrier must not deny boarding to a passenger who is already on board the aircraft, unless the denial of boarding is required for reasons of safety.

Confirmation of benefit

(3) If a carrier offers a benefit in exchange for a passenger willingly giving up their seat in accordance with subsection (1) and a passenger accepts the offer, it must provide the passenger with a written confirmation of that benefit before the flight departs.

Priority for boarding

(4) If denial of boarding is necessary, the carrier must select the passengers who will be denied boarding, giving priority for boarding to passengers in the following order:

- (a) an unaccompanied minor;

de transport initial du passager, le transporteur fournit, sans frais supplémentaires :

- a) de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable compte tenu de la durée de l'attente, du moment de la journée et du lieu où se trouve le passager;
- b) l'accès à un moyen de communication.

Hébergement

(2) Si les alinéas 11(3)b ou (4)b, ou 12(2)b ou (3)b s'appliquent au transporteur et que celui-ci prévoit que le passager devra attendre toute la nuit le vol retardé ou le vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs, le transporteur fournit au passager, sans frais supplémentaire, une chambre d'hôtel ou un lieu d'hébergement comparable qui est raisonnable compte tenu du lieu où se trouve le passager ainsi que le transport pour aller à l'hôtel ou au lieu d'hébergement et revenir à l'aéroport.

Refus ou limite des normes de traitement

(3) Le transporteur peut limiter les normes de traitement prévues aux paragraphes (1) ou (2), ou refuser de les appliquer, si leur application entraînerait un retard plus important pour le passager.

Refus d'embarquement — demande de volontaires

15 (1) Si les alinéas 11(5)b ou 12(4)b s'appliquent au transporteur, celui-ci ne peut refuser l'embarquement à un passager avant d'avoir demandé aux autres passagers si l'un d'eux accepterait de laisser son siège.

Passager déjà à bord

(2) Le passager déjà à bord de l'aéronef ne peut faire l'objet d'un refus d'embarquement, sauf pour des raisons de sécurité.

Confirmation des avantages

(3) Le transporteur qui offre un avantage aux passagers afin que l'un d'eux accepte de laisser son siège conformément au paragraphe (1), fournit aux passagers qui acceptent l'offre une confirmation écrite de l'avantage avant le départ du vol.

Priorité d'embarquement

(4) Lorsque le refus d'embarquement est nécessaire, le transporteur sélectionne les passagers qui se verront refuser l'embarquement en accordant la priorité d'embarquement aux passagers dans l'ordre suivant :

- a) un mineur non accompagné;

- (b) a person with a disability and their support person, service animal, or emotional support animal, if any;
- (c) a passenger who is travelling with family members; and
- (d) a passenger who was previously denied boarding on the same ticket.

Treatment when boarding is denied

16 (1) If paragraph 11(5)(b) or 12(4)(b) applies to a carrier, it must, before a passenger boards the flight reserved as part of an alternate travel arrangement, provide them with the following treatment free of charge:

- (a) food and drink in reasonable quantities, taking into account the length of the wait, the time of day and the location of the passenger; and
- (b) access to a means of communication.

Accommodations

(2) If the carrier expects that the passenger will be required to wait overnight for a flight reserved as part of alternate travel arrangements, the carrier must offer, free of charge, hotel or other comparable accommodation that is reasonable in relation to the location of the passenger, as well as transportation to the hotel or other accommodation and back to the airport.

Refusing or limiting treatment

(3) The carrier may limit or refuse to provide a standard of treatment referred to in subsection (1) or (2) if providing that treatment would further delay the passenger.

Alternate arrangements — within carrier's control

17 (1) If paragraph 11(3)(c), (4)(c) or (5)(c) or 12(2)(c), (3)(c) or (4)(c) applies to a carrier, it must provide the following alternate travel arrangements free of charge to ensure that passengers complete their itinerary as soon as feasible:

- (a) in the case of a large carrier,
 - (i) a confirmed reservation for the next available flight that is operated by the original carrier, or a carrier with which the original carrier has a commercial agreement, is travelling on any reasonable air route from the airport at which the passenger is located to the destination that is indicated on the passenger's original ticket and departs within nine

- b) une personne handicapée et, le cas échéant, à leur personne de soutien, à leur animal d'assistance ou à leur animal de soutien émotionnel;
- c) un passager qui voyage avec des membres de sa famille;
- d) un passager qui s'est déjà vu refuser l'embarquement pour le même titre de transport.

Normes de traitement des passagers lors du refus d'embarquement

16 (1) Si les alinéas 11(5)b ou 12(4)b s'appliquent au transporteur, celui-ci fournit au passager, avant son embarquement à bord d'un vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs, sans frais supplémentaires :

- a) de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable compte tenu de la durée de l'attente, du moment de la journée et du lieu où se trouve le passager;
- b) l'accès à un moyen de communication.

Hébergement

(2) Si le transporteur prévoit que le passager devra attendre toute la nuit le vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs, il lui fournit, sans frais supplémentaires, une chambre d'hôtel ou un lieu d'hébergement comparable qui est raisonnable compte tenu du lieu où se trouve le passager, ainsi que le transport pour aller à l'hôtel ou au lieu d'hébergement et revenir à l'aéroport.

Refus ou limite des normes de traitement

(3) Le transporteur peut limiter les normes de traitement prévues aux paragraphes (1) ou (2), ou refuser de les appliquer, si leur application entraînerait un retard plus important pour le passager.

Arrangements alternatifs — situation attribuable au transporteur

17 (1) Si les alinéas 11(3)c, (4)c ou (5)c, ou 12(2)c, (3)c ou (4)c s'appliquent au transporteur, celui-ci fournit aux passagers, sans frais supplémentaires, les arrangements de voyage alternatifs ci-après pour que les passagers puissent compléter leur itinéraire prévu dès que possible :

- a) dans le cas d'un gros transporteur :
 - (i) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se situe le passager vers la destination indiquée sur le titre de transport initial du passager et

hours of the departure time that is indicated on that original ticket,

(ii) a confirmed reservation for a flight that is operated by any carrier and is travelling on any reasonable air route from the airport at which the passenger is located to the destination that is indicated on the passenger's original ticket and departs within 48 hours of the departure time that is indicated on that original ticket if the carrier cannot provide a confirmed reservation that complies with subparagraph (i), or

(iii) transportation to another airport that is within a reasonable distance of the airport at which the passenger is located and a confirmed reservation for a flight that is operated by any carrier and is travelling on any reasonable air route from that other airport to the destination that is indicated on the passenger's original ticket, if the carrier cannot provide a confirmed reservation that complies with subparagraphs (i) or (ii); and

(b) in the case of a small carrier, a confirmed reservation for the next available flight that is operated by the original carrier, or a carrier with which the original carrier has a commercial agreement, and is travelling on any reasonable air route from the airport at which the passenger is located to the destination that is indicated on the passenger's original ticket.

Refund

(2) If the alternate travel arrangements offered in accordance with subsection (1) do not accommodate the passenger's travel needs, the carrier must

(a) in the case where the passenger is no longer at the point of origin that is indicated on the ticket and the travel no longer serves a purpose because of the delay, cancellation or denial of boarding, refund the ticket and provide the passenger with a confirmed reservation that

- (i)** is for a flight to that point of origin, and
 - (ii)** accommodates the passenger's travel needs; and
- (b)** in any other case, refund the unused portion of the ticket.

Comparable services

(3) To the extent possible, the alternate travel arrangements must provide services that are comparable to those of the original ticket.

dont le départ a lieu dans les neuf heures suivant l'heure de départ indiquée sur ce titre de transport,

(ii) s'il ne peut fournir une réservation confirmée visée au sous-alinéa (i), une réservation confirmée pour un vol exploité par tout transporteur, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se situe le passager vers la destination indiquée sur son titre de transport initial et dont le départ a lieu dans les quarante-huit heure,

(iii) s'il ne peut fournir une réservation confirmée visée aux sous-alinéas (i) ou (ii), le transport vers un aéroport se trouvant à une distance raisonnable de celui où se trouve le passager et une réservation confirmée vers la destination indiquée sur le titre de transport initial du passager suivant toute route aérienne raisonnable exploitée par tout transporteur en partance de cet aéroport;

b) dans le cas d'un petit transporteur, une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se situe le passager, vers la destination indiquée sur le titre de transport initial du passager.

Remboursement

(2) Si les arrangements de voyage alternatifs fournis conformément au paragraphe (1) ne satisfont pas aux besoins de voyage du passager, le transporteur :

a) dans le cas où le passager n'est plus au point de départ indiqué sur le titre de transport et que le voyage n'a plus sa raison d'être en raison du retard, de l'annulation de vol ou du refus d'embarquement, rembourse le titre de transport et fournit au passager une réservation confirmée :

- (i)** pour un vol à destination de ce point de départ,
- (ii)** qui satisfait aux besoins de voyage du passager;

b) dans tous les autres cas, rembourse les portions inutilisées du titre de transport.

Services comparables

(3) Dans la mesure du possible, les vols faisant partie des arrangements de voyage alternatifs offrent des services comparables à ceux prévus dans le titre de transport initial.

Refund of additional services

(4) A carrier must refund the cost of any additional services purchased by a passenger in connection with their original ticket if

- (a)** the passenger did not receive those services on the alternate flight; or
- (b)** the passenger paid for those services a second time.

Higher class of service

(5) If the alternate travel arrangements provide for a higher class of service than the original ticket, the carrier must not request supplementary payment.

Lower class of service

(6) If the alternate travel arrangements provide for a lower class of service than the original ticket, the carrier must refund the difference in the cost of the applicable portion of the ticket.

Method used for refund

(7) Refunds under this section must be paid by the method used for the original payment and to the person who purchased the ticket or additional service.

Alternate arrangements — outside carrier's control

18 (1) If paragraph 10(3)(b) or (c) applies to a carrier, it must provide the following alternate travel arrangements free of charge to ensure that passengers complete their itinerary as soon as feasible:

- (a)** in the case of a large carrier,
 - (i)** a confirmed reservation for the next available flight that is operated by the original carrier, or a carrier with which the original carrier has a commercial agreement, is travelling on any reasonable air route from the airport at which the passenger is located to the destination that is indicated on the passenger's original ticket and departs within 48 hours of the end of the event that caused the delay, cancellation or denial of boarding,
 - (ii)** if the carrier cannot provide a confirmed reservation that complies with subparagraph (i),
 - (A)** a confirmed reservation for a flight that is operated by any carrier and is travelling on any reasonable air route from the airport at which

Remboursement d'un service additionnel

(4) Le transporteur rembourse le passager de tout service additionnel acheté en lien avec son titre de transport initial dans les cas suivants :

- a)** le passager n'a pas reçu ce service lors du vol alternatif;
- b)** le passager a payé de nouveau pour ce service.

Classe de service supérieure

(5) Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service supérieure à celle prévue dans le titre de transport initial, le transporteur ne peut exiger le versement d'un supplément.

Classe de service inférieure

(6) Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service inférieure à celle prévue dans le titre de transport initial, le transporteur rembourse la portion applicable du titre de transport.

Moyen utilisé pour le remboursement

(7) Les remboursements prévus au présent article sont versés, selon le mode de paiement initial à la personne qui a acheté le titre de transport ou le service additionnel.

Arrangements alternatifs — situation indépendante de la volonté du transporteur

18 (1) Si les alinéas 10(3)b ou c s'appliquent au transporteur, celui-ci fournit aux passagers, sans frais supplémentaires, les arrangements de voyage alternatifs ci-après pour que les passagers puissent compléter l'itinéraire prévu dès que possible :

- a)** dans le cas d'un gros transporteur :
 - (i)** une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le titre de transport initial du passager et dont le départ aura lieu dans les quarante-huit heures suivant la fin de l'événement ayant causé le retard ou l'annulation de vol ou le refus d'embarquement,
 - (ii)** s'il ne peut fournir une réservation confirmée visée au sous-alinéa (i) :

the passenger is located, or another airport that is within a reasonable distance of that airport, to the destination that is indicated on the passenger's original ticket, and

(B) if the new departure is from an airport other than the one at which the passenger is located, transportation to that other airport; and

(b) in the case of a small carrier, a confirmed reservation for the next available flight that is operated by the original carrier, or a carrier with which the original carrier has a commercial agreement, and is travelling on any reasonable air route from the same airport to the destination that is indicated on the passenger's original ticket.

Comparable services

(2) To the extent possible, the alternate travel arrangements must provide services that are comparable to those of the original ticket.

Higher class of service

(3) If the alternate travel arrangements provide for a higher class of service than the original ticket, the carrier must not request supplementary payment.

Compensation for delay or cancellation

19 (1) If paragraph 12(2)(d) or (3)(d) applies to a carrier, it must provide the following minimum compensation:

(a) in the case of a large carrier,

(i) \$400, if the arrival of the passenger's flight at the destination that is indicated on the original ticket is delayed by three hours or more, but less than six hours,

(ii) \$700, if the arrival of the passenger's flight at the destination that is indicated on the original ticket is delayed by six hours or more, but less than nine hours, or

(iii) \$1,000, if the arrival of the passenger's flight at the destination that is indicated on the original ticket is delayed by nine hours or more; and

(b) in the case of a small carrier,

(A) une réservation confirmée pour un vol exploité par tout transporteur, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se situe le passager, ou d'un aéroport se trouvant à une distance raisonnable de celui-ci, vers la destination indiquée sur le titre de transport initial du passager,

(B) si le départ s'effectue dans un aéroport autre que celui où se trouve le passager, le transport entre les aéroports;

b) dans le cas d'un petit transporteur, une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, pour toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se trouve le passager, vers la destination indiquée sur le titre de transport initial du passager.

Services comparables

(2) Dans la mesure du possible, les vols faisant partie des arrangements de voyage alternatifs offrent des services comparables à ceux prévus dans le titre de transport initial.

Classe de service supérieure

(3) Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient que le passager voyage dans une classe de service supérieure à celle prévue dans le titre de transport initial, le transporteur ne peut exiger le versement d'un supplément.

Indemnité pour retard ou annulation de vol

19 (1) Si les alinéas 12(2)d) ou (3)d) s'appliquent au transporteur, celui-ci verse l'indemnité minimale suivante :

a) dans le cas d'un gros transporteur :

(i) si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le titre de transport initial est retardée de trois heures ou plus, mais de moins de six heures, 400 \$,

(ii) si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le titre de transport est retardée de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures, 700 \$,

(iii) si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le titre de transport initial est retardée de neuf heures ou plus, 1000 \$;

b) dans le cas d'un petit transporteur :

(i) \$125, if the arrival of the passenger's flight at the destination that is indicated on the original ticket is delayed by three hours or more, but less than six hours;

(ii) \$250, if the arrival of the passenger's flight at the destination that is indicated on the original ticket is delayed by six hours or more, but less than nine hours, or

(iii) \$500, if the arrival of the passenger's flight at the destination that is indicated on the original ticket is delayed by nine hours or more.

Compensation in case of refund

(2) If paragraph 12(2)(c) or (3)(c) applies to a carrier and the passenger's ticket is refunded in accordance with subsection 17(2), the carrier must provide a minimum compensation of

(a) \$400, in the case of a large carrier; and

(b) \$125, in the case of a small carrier.

Deadline to file request

(3) To receive the minimum compensation referred to in paragraph (1) or (2), a passenger must file a request for compensation with the carrier before the first anniversary of the day on which the flight delay or flight cancellation occurred.

Deadline to respond

(4) The carrier must, within 30 days after the day on which it receives the request, provide the compensation or an explanation as to why compensation is not payable.

Compensation for denial of boarding

20 (1) If paragraph 12(4)(d) applies to a carrier, it must provide the following minimum compensation:

(a) \$900, if the arrival of the passenger's flight at the destination that is indicated on the original ticket is delayed by less than six hours;

(b) \$1,800, if the arrival of the passenger's flight at the destination that is indicated on the original ticket is delayed by six hours or more, but less than nine hours; and

(c) \$2,400, if the arrival of the passenger's flight at the destination that is indicated on the original ticket is delayed by nine hours or more.

(i) si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le titre de transport initial est retardée de trois heures ou plus mais de moins de six heures, 125 \$,

(ii) si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le titre de transport initial est retardée de six heures ou plus mais de moins de neuf heures, 250 \$,

(iii) si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le titre de transport initial est retardée de neuf heures ou plus, 500 \$.

Indemnité en cas de remboursement

(2) Si les alinéas 12(2)c ou (3)c s'appliquent au transporteur et que le titre de transport est remboursé au titre du paragraphe 17(2), le transporteur verse l'indemnité minimale suivante :

a) dans le cas d'un gros transporteur, 400 \$;

b) dans le cas d'un petit transporteur, 125 \$.

Délai pour déposer une demande d'indemnité

(3) Pour obtenir l'indemnité minimale prévue aux paragraphes (1) ou (2), le passager dépose une demande auprès du transporteur avant le premier anniversaire du retard ou de l'annulation.

Délai pour répondre

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

Indemnité pour refus d'embarquement

20 (1) Si l'alinéa 12(4)d s'applique au transporteur, il verse l'indemnité minimale suivante :

a) si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le titre de transport initial est retardée de moins de six heures, 900 \$;

b) si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le titre de transport initial est retardé de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures, 1800 \$;

c) si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le titre de transport initial est retardée de neuf heures ou plus, 2 400 \$.

Payment

(2) The carrier must provide the compensation to the passenger as soon as it is operationally feasible, but not later than 48 hours after the time of the denial of boarding.

Estimated arrival time

(3) If the compensation is paid before the arrival of the flight reserved as part of alternate travel arrangements at the destination that is indicated on their ticket, that compensation is determined based on the flight's expected arrival.

Written confirmation

(4) If it is not possible to provide the compensation before the boarding time of the flight reserved as part of alternate travel arrangements, the carrier must provide the passenger with a written confirmation of the amount of the compensation that is owed.

Adjustment

(5) If the arrival of the passenger's flight at the destination that is indicated on their original ticket is after the time it was expected to arrive when the compensation was paid or confirmed in writing and the amount that was paid or confirmed no longer reflects the amount due in accordance with subsection (1), the carrier must adjust the amount of the compensation accordingly.

Compensation for inconvenience

21 A carrier who is required to provide compensation must do so in the form of money, unless

(a) it offers compensation in another form that has a greater monetary value than the minimum monetary value of the compensation that is required under these Regulations;

(b) the passenger has been informed in writing of the monetary value of the other form of compensation;

(c) the other form of compensation does not expire; and

(d) the passenger confirms in writing that they have been informed of their right to receive monetary compensation and have chosen the other form of compensation.

Paiement

(2) Le transporteur verse l'indemnité aux passagers aussitôt qu'il le peut sur le plan opérationnel, mais au plus tard quarante-huit heures après le refus d'embarquement.

Heure d'arrivée prévue

(3) Si l'indemnité est versée avant que le vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs n'arrive à la destination indiquée sur le titre de transport initial, elle est calculée en fonction de l'heure d'arrivée prévue.

Confirmation écrite

(4) Si le transporteur ne peut verser l'indemnité avant l'heure d'embarquement du vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs fournis, il donne au passager une confirmation écrite du montant de cette indemnité.

Ajustement

(5) Si le vol d'un passager arrive à la destination indiquée sur le titre de transport initial après l'heure prévue, et que le montant de l'indemnité qui a été versée, ou confirmée par écrit, ne reflète pas l'indemnité due aux termes du paragraphe (1), le transporteur ajuste le montant de l'indemnité en conséquence.

Indemnités pour inconvénients

21 Le transporteur tenu de verser une indemnité verse celle-ci en argent sauf si, à la fois :

a) il offre une indemnité, autre que monétaire, dont la valeur est supérieure au montant de l'indemnité minimale prévue par le présent règlement;

b) le passager a été informé par écrit de la valeur de l'indemnité sous l'autre forme;

c) l'indemnité sous l'autre forme n'a pas de date d'expiration;

d) le passager a confirmé par écrit qu'il a été informé de son droit à une indemnité en argent, mais qu'il préfère recevoir l'indemnité sous l'autre forme.

Assignment of Seats to Children under the Age of 14 Years

Assigning seats

22 (1) In order to facilitate the assignment of a seat to a child who is under the age of 14 years in close proximity to a parent, guardian or tutor in accordance with subsection (2), a carrier must, at no additional charge

(a) assign a seat before check-in to the child that is in close proximity to their parent, guardian or tutor; or

(b) if the carrier does not assign seats in accordance with paragraph (a), do the following:

(i) advise passengers before check-in that the carrier will facilitate seat assignment of children in close proximity to a parent, guardian or tutor at no additional charge at the time of check-in or at the boarding gate,

(ii) assign seats at the time of check-in, if possible,

(iii) if it is not possible to assign seats at the time of check-in, ask for volunteers to change seats at the time of boarding, and

(iv) if it is not possible to assign seats at the time of check-in and no passenger has volunteered to change seats at the time of boarding, ask again for volunteers to change seats before take-off.

Proximity to adult's seat

(2) The carrier must facilitate the assignment of a seat to a child who is under the age of 14 years by offering, at no additional charge,

(a) in the case of a child who is four years of age or younger, a seat that is adjacent to their parent, guardian or tutor's seat;

(b) in the case of a child who is 5 to 11 years of age, a seat that is in the same row as their parent, guardian or tutor's seat, and that is separated from that parent, guardian or tutor's seat by no more than one seat; and

(c) in the case of a child who is 12 or 13 years of age, a seat that is in a row that is separated from the row of their parent, guardian or tutor's seat by no more than one row.

Attribution de sièges aux enfants de moins de quatorze ans

Attribution de sièges

22 (1) Pour faciliter l'attribution aux enfants de moins de quatorze ans d'un siège à proximité du siège d'un parent ou d'un tuteur conformément au paragraphe (2), le transporteur, sans frais supplémentaires :

a) attribue à un enfant de moins de quatorze ans, avant l'enregistrement, un siège à proximité du siège d'un parent ou d'un tuteur;

b) lorsqu'il n'attribue pas de sièges conformément à l'alinéa a), prend les mesures suivantes :

(i) 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,

(ii) il attribue les sièges au moment de l'enregistrement, si possible,

(iii) 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,

(iv) 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.

Proximité du siège d'un adulte

(2) Le transporteur facilite l'attribution des sièges aux enfants de moins de quatorze ans, sans frais supplémentaires, de la façon suivante :

a) il attribue aux enfants de quatre ans et moins un siège adjacent au siège d'un parent ou d'un tuteur;

b) il attribue aux enfants de cinq à onze ans un siège situé à au plus un siège de celui de leur parent ou tuteur dans la même rangée;

c) il attribue aux enfants de douze et treize ans un siège dans une rangée située à au plus une rangée du siège de leur parent ou tuteur.

Difference in price

(3) If a passenger is assigned a seat in accordance with subsection (2) that is in a lower class of service than their ticket provides, the carrier must reimburse the price difference between the classes of service, but if the passenger chooses a seat that is in a higher class of service than their ticket provides, the carrier may request supplementary payment representing the price difference between the classes of service.

Baggage

Lost or damaged baggage

23 (1) If a carrier admits to the loss of baggage, or if baggage is lost for more than 21 days or is damaged, the carrier must provide compensation equal to or greater than the sum of

(a) the fees paid for that baggage,

(b) in cases where the *Carriage by Air Act* applies, the compensation payable in accordance with that Act, and

(c) in cases where the *Carriage by Air Act* does not apply, the amount that would be payable by the carrier in accordance with the Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air set out in Schedule VI to that Act, if the carrier were conducting international carriage of baggage within the meaning of paragraph 1 of Article 1 of that Convention.

Temporary loss

(2) If baggage is lost for 21 days or less, the carrier must provide compensation equal to or greater than the sum of

(a) the fees paid for that baggage,

(b) in cases where the *Carriage by Air Act* applies, the compensation payable in accordance with that Act, and

(c) in cases where the *Carriage by Air Act* does not apply, the amount that would be payable by the carrier for delay in the carriage of baggage in accordance with the Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air set out in Schedule VI to that Act, if the carrier were conducting international carriage of baggage within the meaning of paragraph 1 of Article 1 of that Convention.

Différence de prix

(3) Lorsqu'un passager se voit attribuer un siège conformément au paragraphe (2) et que ce siège est dans une classe de service inférieure à celle prévue par son titre de transport, le transporteur rembourse la différence de prix entre les classes de service. Toutefois, si le passager choisit un siège dans une classe de service supérieure à celle prévue dans son titre de transport, le transporteur peut exiger un supplément représentant la différence de prix entre les classes de service.

Bagages

Bagage perdu ou endommagé

23 (1) Si le transporteur admet la perte d'un bagage ou si le bagage est perdu pendant plus de vingt et un jours ou est endommagé, le transporteur verse une indemnité égale ou supérieure à la somme de ce qui suit :

a) les frais payés pour le bagage;

b) dans le cas où la *Loi sur le transport aérien* s'applique, le montant de l'indemnité payable conformément à cette loi;

c) dans le cas où la *Loi sur le transport aérien* ne s'applique pas, la somme qui serait payable conformément à la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international figurant à l'annexe VI de cette loi, si le transporteur aérien procérait au transport international de bagages au sens du paragraphe 1 de l'article 1 de cette convention.

Perte temporaire

(2) Si le bagage est perdu pendant vingt et un jours ou moins, le transporteur verse une indemnité égale ou supérieure à la somme de ce qui suit :

a) les frais payés pour le bagage;

b) dans le cas où la *Loi sur le transport aérien* s'applique, le montant de l'indemnité payable conformément à cette loi;

c) dans le cas où la *Loi sur le transport aérien* ne s'applique pas, la somme qui serait payable conformément à la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international figurant à l'annexe VI de cette loi, si le transporteur aérien procérait au transport international de bagages au sens du paragraphe 1 de l'article 1 de cette convention.

Musical instruments

24 (1) A carrier must establish terms and conditions with regard to

- (a) musical instruments that may be carried in the cabin or that must be checked, including
 - (i) restrictions with respect to size and weight,
 - (ii) restrictions with respect to quantity, and
 - (iii) the use of stowage space in the cabin;
- (b) fees for transporting instruments; and
- (c) passenger options if, because a flight will occur on a different aircraft than expected, there is insufficient stowage space in the cabin.

Obligation to carry

(2) A carrier must accept musical instruments as checked or carry-on baggage, unless accepting an instrument is contrary to general terms and conditions in the carrier's tariff with respect to the weight or dimension of baggage or to safety.

Advertising

Definitions

25 The following definitions apply in this section and sections 27 to 31.

air transportation charge means, in relation to an air service, every fee or charge that must be paid upon the purchase of the air service, including the charge for the costs to the carrier of providing the service, but excluding any third party charge. (*frais du transport aérien*)

third party charge means, in relation to an air service or an optional incidental service, any tax or prescribed fee or charge established by a government, public or airport authority or agent or mandatary of a government or public or airport authority, that upon the purchase of the service is collected by the carrier or other seller of the service on behalf of the government, public or airport authority or the agent or mandatary for remittance to it. (*somme perçue pour un tiers*)

total price means

- (a) in relation to an air service, the total of the air transportation charges and third party charges that must be paid to obtain the service; and

Instruments de musique

24 (1) Le transporteur élabore les modalités concernant :

- a) le transport d'instruments de musique en cabine ou à titre de bagages enregistrés, notamment :
 - (i) les restrictions relatives à la taille et au poids,
 - (ii) les restrictions relatives au nombre,
 - (iii) l'utilisation des espaces de rangement en cabine;
- b) les frais pour le transport d'instruments;
- c) les options s'offrant au passager si, en raison d'un changement d'aéronef, l'espace de rangement en cabine sera insuffisant pour l'instrument.

Obligation de transport

(2) Le transporteur accepte les instruments de musique à titre de bagages enregistrés ou bagages de cabine, à moins que cela soit contraire aux conditions du tarif du transporteur relativement au poids ou aux dimensions des bagages ou à la sécurité.

Publicité

Définitions

25 Les définitions qui suivent s'appliquent au présent article et aux articles 27 à 31.

frais du transport aérien S'entend, à l'égard d'un service aérien, de tout frais ou droit qui doit être payé lors de l'achat du service, y compris les coûts supportés par le transporteur pour la fourniture du service, mais à l'exclusion des sommes perçues pour un tiers. (*air transportation charge*)

prix total S'entend :

- a) à l'égard d'un service aérien, de la somme des frais du transport aérien et des sommes perçues pour un tiers à payer pour ce service;
- b) à l'égard d'un service optionnel connexe, de la somme totale à payer pour ce service, y compris les sommes perçues pour un tiers. (*total price*)

somme perçue pour un tiers S'entend, à l'égard d'un service aérien ou d'un service optionnel connexe, d'une taxe, de frais ou d'un droit établis par un gouvernement, une autorité publique, une autorité aéroportuaire ou un mandataire de ceux-ci et qui est, lors de l'achat du

(b) in relation to an optional incidental service, the total of the amount that must be paid to obtain the service, including all third party charges. (*prix total*)

Subsection 86.1(2) of the Act

26 For the purposes of subsection 86.1(2) of the Act and sections 25 to 31, a prescribed fee or charge is one that is fixed on a per person or *ad valorem* basis.

Application

27 (1) Subject to subsection (2), sections 28 to 31 apply to advertising in all media of prices for air services within, or originating in, Canada.

Exception

(2) Sections 28 to 31 do not apply to an advertisement that relates to

(a) an air cargo service;

(b) a package travel service that includes an air service and any accommodation, surface transportation or entertainment activity that is not incidental to the air service; or

(c) a price that is not offered to the general public and is fixed through negotiation.

Medium to advertise

(3) Sections 28 to 31 do not apply to a person who provides another person with a medium to advertise the price of an air service.

Information in advertisement

28 (1) A person who advertises the price of an air service must include the following information in the advertisement:

(a) the total price that must be paid to the advertiser to obtain the air service, expressed in Canadian dollars and, if it is also expressed in another currency, the name of that currency;

(b) the point of origin and point of destination of the service and whether the service is one-way or round-trip;

(c) any limitation on the period during which the advertised price will be offered and any limitation on the period for which the service will be provided at that price;

service, perçue par le transporteur ou autre vendeur pour le compte de ce gouvernement, de cette autorité ou de ce mandataire afin de lui être remis. (*third party charge*)

Paragraphe 86.1(2) de la Loi

26 Pour l'application du paragraphe 86.1(2) de la Loi et des articles 25 à 31, les frais et droits visés sont ceux établis par personne ou proportionnellement à une valeur de référence.

Application

27 (1) Sous réserve du paragraphe (2), les articles 28 à 31 s'appliquent à toute publicité dans les médias relative aux prix de services aériens au Canada ou dont le point de départ est au Canada.

Exception

(2) Les articles 28 à 31 ne s'appliquent pas à la publicité relative :

a) à un service aérien de transport de marchandises;

b) à un forfait de voyage qui inclut le service aérien et tout hébergement, transport terrestre ou autre activité qui n'est pas liée au service aérien;

c) à un prix qui n'est pas offert au grand public et qui est fixé par voie de négociations.

Support médiatique

(3) Les articles 28 à 31 ne s'appliquent pas à la personne qui fournit un support médiatique à une autre personne que celle-ci pour annonce le prix d'un service aérien.

Renseignements dans la publicité

28 (1) La personne qui annonce le prix d'un service aérien dans une publicité y inclut les renseignements suivants :

a) le prix total à payer à l'annonceur pour le service, en dollars canadiens, et, si le prix total est également indiqué dans une autre devise, la devise en cause;

b) le point de départ et le point d'arrivée du service et s'il s'agit d'un aller simple ou d'un aller-retour;

c) toute restriction quant à la période pendant laquelle le prix annoncé sera offert et toute restriction quant à la période pour laquelle le service sera disponible à ce prix;

d) le nom et le montant de chacun des frais, droits et taxes qui constituent des sommes perçues pour un tiers pour ce service;

- (d) the name and amount of each tax, fee or charge relating to the air service that is a third party charge;
- (e) each optional incidental service offered for which a fee or charge is payable and its total price or range of total prices; and
- (f) any published tax, fee or charge that is not collected by the advertiser but must be paid at the point of origin or departure by the person to whom the service is provided.

Third party charges

(2) A person who advertises the price of an air service must set out all third party charges under the heading "Taxes, Fees and Charges" unless that information is only provided orally.

Air transportation charges

(3) A person who makes a reference to an air transportation charge in an advertisement must set the charge out under the heading "Air Transportation Charges" unless that information is only provided orally.

One direction of round-trip service

(4) A person who advertises the price of one direction of a round-trip air service is exempt from the application of paragraph (1)(a) if the following conditions are met:

- (a) the advertised price is equal to 50% of the total price that must be paid to the advertiser to obtain the service;
- (b) it is clearly indicated that the advertised price relates to only one direction of the service and applies only if both directions are purchased; and
- (c) the advertised price is expressed in Canadian dollars and, if it is also expressed in another currency, the name of that other currency is specified.

Readily obtainable information

(5) A person is exempt from the requirement to provide the information referred to in paragraphs (1)(d) to (f) in their advertisement if the following conditions are met:

- (a) the advertisement is not interactive; and
- (b) the advertisement mentions a location that is readily accessible where all the information referred to in subsection (1) can be readily obtained.

- (e) les services optionnels connexes offerts pour lesquels des frais ou des droits sont à payer, ainsi que leur prix total ou leur échelle de prix total;
- (f) les frais, droits ou taxes publiés qui ne sont pas perçus par lui, mais qui doivent être payés au point de départ ou d'arrivée du service par la personne à qui ce lui-ci est fourni.

Tiers

(2) La personne qui annonce le prix d'un service aérien dans une publicité doit y indiquer les sommes perçues pour un tiers pour ce service sous le titre « Taxes, frais et droits », à moins que ces sommes ne soient annoncées qu'oralement.

Frais du transport aérien

(3) La personne qui fait mention des frais du transport aérien dans une publicité indique sous le titre « Frais du transport aérien », à moins que ces frais du transport ne soient annoncés qu'oralement.

Aller simple d'un service aller-retour

(4) La personne qui annonce dans sa publicité le prix pour un aller simple d'un service aller-retour est exemptée de l'application de l'alinéa (1)a si les conditions suivantes sont remplies :

- (a) le prix annoncé correspond à cinquante pour cent du prix total à payer à l'annonceur pour le service;
- (b) il est clairement indiqué que le prix annoncé n'est que pour un aller simple et qu'il ne s'applique qu'à l'achat d'un aller-retour;
- (c) le prix annoncé est en dollars canadiens et, s'il est également indiqué dans une autre devise, la devise est précisée.

Renseignements disponibles

(5) La personne est exemptée d'inclure dans sa publicité les renseignements visés aux alinéas (1)d) à f) si les conditions suivantes sont remplies :

- (a) la publicité n'est pas interactive;
- (b) la publicité renvoie à un endroit facilement accessible où tous les renseignements visés au paragraphe (1) peuvent être facilement obtenus.

Total price readily determinable

29 A person must not provide information in an advertisement in a manner that could interfere with the ability of anyone to readily determine the total price that must be paid for an air service or for any optional incidental service.

Distinction — tax and charges

30 A person must not set out an air transportation charge in an advertisement as if it were a third party charge or use the term “tax” in an advertisement to describe an air transportation charge.

Name of third party charge

31 A person must not refer to a third party charge in an advertisement by a name other than the name under which it was established.

Administrative Monetary Penalties

Designation

32 The provisions, requirements and conditions set out in column 1 of the schedule are designated for the purposes of subsection 177(1) of the Act.

Maximum amount payable

33 The maximum amount payable in respect of a contravention of a provision, requirement or condition set out in column 1 of the schedule is the amount

- (a) in respect of a corporation, set out in column 2; and
- (b) in respect of an individual, set out in column 3.

Transitional Provisions

Subsection 2(1)

34 (1) Subsections 2(1) and (2) do not apply in respect of section 22 before December 15, 2019.

Delay and cancellation

(2) Subsections 2(1) and (2), paragraphs 10(3)(b) and (c), 11(3)(b) and (c) and (4)(b) and (c), 12(2)(b) to (d) and (3)(b) to (d) and 13(1)(b) to (d) and sections 17 and 18 do not apply in respect of a delay or cancellation of a flight before December 15, 2019.

Prix total à déterminer aisément

29 Il est interdit de présenter des renseignements dans une publicité d'une manière qui pourrait nuire à la capacité de toute personne à déterminer aisément le prix total à payer pour un service aérien ou pour les services optionnels connexes.

Terminologie — taxe et frais

30 Il est interdit de présenter dans une publicité des frais du transport aérien comme étant une somme perçue pour un tiers ou d'y utiliser le terme « taxe » pour désigner de tels frais.

Nom du tiers

31 Il est interdit de désigner dans une publicité une somme perçue pour un tiers sous un nom autre que celui sous lequel elle a été établie.

Sanctions administratives pécuniaires

Désignation

32 Pour l'application du paragraphe 177(1) de la Loi, les dispositions, les obligations et les conditions mentionnées à la colonne 1 de l'annexe sont des textes désignés.

Montant maximal de la sanction

33 Le montant maximal de la sanction pour une contravention d'un texte désignées visé à la colonne 1 de l'annexe, est prévu :

- a) dans le cas d'une personne morale, à la colonne 2;
- b) dans le cas d'une personne physique, à la colonne 3.

Dispositions transitoires

Paragraphe 2(1)

34 (1) Les paragraphes 2(1) et (2) ne s'appliquent pas à l'article 22 avant le 15 décembre 2019.

Retard et annulation de vol

(2) Les paragraphes 2(1) et (2), les alinéas 10(3)b) et c), 11(3)b) et c), 11(4)b) et c), 12(2)b) à d), 12(3)b) à d), 13(1)b) à d) et les articles 17 et 18 ne s'appliquent pas au retard ou à l'annulation de vol d'un vol avant le 15 décembre 2019.

Amendments to these Regulations

35 [Amendments]

36 [Amendments]

Consequential Amendments

Air Transportation Regulations

37 [Amendments]

38 [Amendments]

39 [Amendments]

40 [Amendments]

41 [Amendments]

42 [Amendments]

43 [Amendments]

Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations

44 [Amendments]

45 [Amendments]

Coming into Force

July 15, 2019

46 (1) Subject to subsections (2) and (3), these Regulations come into force on July 15, 2019.

December 15, 2019

(2) Sections 14, 19, 22, 35 and 36 come into force on December 15, 2019.

Schedule

(3) Items 28 to 30, 54 to 62 and 70 to 72 of the schedule come into force on December 15, 2019.

Modifications au présent règlement

35 [Modifications]

36 [Modifications]

Modifications corrélatives

Règlement sur les transports aériens

37 [Modifications]

38 [Modifications]

39 [Modifications]

40 [Modifications]

41 [Modifications]

42 [Modifications]

43 [Modifications]

Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)

44 [Modifications]

45 [Modifications]

Entrée en vigueur

15 juillet 2019

46 (1) Sous réserve des paragraphes (2) et (3), le présent règlement entre en vigueur le 15 juillet 2019.

15 décembre 2019

(2) Les articles 14, 19, 22, 35 et 36 entrent en vigueur le 15 décembre 2019.

Annexe

(3) Les articles 28 à 30, 54 à 62 et 70 à 72 de l'annexe entrent en vigueur le 15 décembre 2019.

SCHEDULE

(Sections 32 and 33)

Administrative Penalties

Monetary

Item	Provision, Requirement or Condition	Column 1	Column 2	Column 3
			Maximum Amount Payable — Corporation (\$)	Maximum Amount Payable — Individual (\$)
1	Subsection 4(2)	25,000	5,000	
2	Paragraph 5(1)(a)	25,000	5,000	
3	Paragraph 5(1)(b)	25,000	5,000	
4	Paragraph 5(1)(c)	25,000	5,000	
5	Subsection 5(2)	25,000	5,000	
6	Subsection 5(3)	25,000	5,000	
7	Subsection 5(5)	25,000	5,000	
8	Subsection 5(6)	25,000	5,000	
9	Section 6	25,000	5,000	
10	Subsection 7(1)	25,000	5,000	
11	Subsection 7(2)	25,000	5,000	
12	Paragraph 8(1)(a)	25,000	5,000	
13	Paragraph 8(1)(b)	25,000	5,000	
14	Paragraph 8(1)(c)	25,000	5,000	
15	Paragraph 8(1)(d)	25,000	5,000	
16	Subsection 8(2)	25,000	5,000	
17	Paragraph 9(1)(a)	25,000	5,000	
18	Paragraph 9(1)(b)	25,000	5,000	
19	Subsection 9(3)	25,000	5,000	
20	Paragraph 13(1)(a)	25,000	5,000	
21	Paragraph 13(1)(b)	25,000	5,000	
22	Paragraph 13(1)(c)	25,000	5,000	
23	Paragraph 13(1)(d)	25,000	5,000	
24	Subsection 13(2)	25,000	5,000	
25	Subsection 13(3)	25,000	5,000	

ANNEXE

(articles 32 et 33)

Sanctions administratives pécuniaires

Colonne 1	Colonne 2	Colonne 3	
Article	Texte désigné	Montant maximal de la sanction — Personne morale (\$)	Montant maximal de la sanction — Personne physique (\$)
1	Paragraphe 4(2)	25 000	5 000
2	Alinéa 5(1)a	25 000	5 000
3	Alinéa 5(1)b	25 000	5 000
4	Alinéa 5(1)c	25 000	5 000
5	Paragraphe 5(2)	25,000	5,000
6	Paragraphe 5(3)	25 000	5 000
7	Paragraphe 5(5)	25 000	5 000
8	Paragraphe 5(6)	25 000	5 000
9	Article 6	25 000	5 000
10	Paragraphe 7(1)	25 000	5 000
11	Paragraphe 7(2)	25 000	5 000
12	Alinéa 8(1)a	25 000	5 000
13	Alinéa 8(1)b	25 000	5 000
14	Alinéa 8(1)c	25 000	5 000
15	Alinéa 8(1)d	25 000	5 000
16	Paragraphe 8(2)	25 000	5 000
17	Alinéa 9(1)a	25 000	5 000
18	Alinéa 9(1)b	25 000	5 000
19	Paragraphe 9(3)	25 000	5 000
20	Alinéa 13(1)a	25 000	5 000
21	Alinéa 13(1)b	25 000	5 000
22	Alinéa 13(1)c	25 000	5 000
23	Alinéa 13(1)d	25 000	5 000
24	Paragraphe 13(2)	25 000	5 000
25	Paragraphe 13(3)	25 000	5 000

	Column 1	Column 2	Column 3		Colonne 1	Colonne 2	Colonne 3	
Item	Provision, Requirement or Condition	Maximum Amount Payable — Corporation (\$)	Maximum Amount Payable — Individual (\$)		Article	Texte désigné	Montant maximal de la sanction — Personne morale (\$)	Montant maximal de la sanction — Personne physique (\$)
26	Subsection 13(4)	25,000	5,000		26	Paragraphe 13(4)	25 000	5 000
27	Subsection 13(5)	25,000	5,000		27	Paragraphe 13(5)	25 000	5 000
28	Paragraph 14(1)(a)	25,000	5,000		28	Alinéa 14(1)a)	25 000	5 000
29	Paragraph 14(1)(b)	25,000	5,000		29	Alinéa 14(1)b)	25 000	5 000
30	Subsection 14(2)	25,000	5,000		30	Paragraphe 14(2)	25 000	5 000
31	Subsection 15(1)	25,000	5,000		31	Paragraphe 15(1)	25 000	5 000
32	Subsection 15(2)	25,000	5,000		32	Paragraphe 15(2)	25 000	5 000
33	Subsection 15(3)	25,000	5,000		33.	Paragraphe 15(3)	25 000	5 000
34	Subsection 15(4)	25,000	5,000		34	Paragraphe 15(4)	25 000	5 000
35	Paragraph 16(1)(a)	25,000	5,000		35	Alinéa 16(1)a)	25 000	5 000
36	Paragraph 16(1)(b)	25,000	5,000		36	Alinéa 16(1)b)	25 000	5 000
37	Subsection 16(2)	25,000	5,000		37	Paragraphe 16(2)	25 000	5 000
38	Subparagraph 17(1)(a)(i)	25,000	5,000		38	Sous-alinéa 17(1)a)(i)	25 000	5 000
39	Subparagraph 17(1)(a)(ii)	25,000	5,000		39	Sous-alinéa 17(1)a)(ii)	25 000	5 000
40	Subparagraph 17(1)(a)(iii)	25,000	5,000		40	Sous-alinéa 17(1)a)(iii)	25 000	5 000
41	Paragraph 17(1)(b)	25,000	5,000		41	Alinéa 17(1)b)	25 000	5 000
42	Paragraph 17(2)(a)	25,000	5,000		42	Alinéa 17(2)a)	25 000	5 000
43	Paragraph 17(2)(b)	25,000	5,000		43	Alinéa 17(2)b)	25 000	5 000
44	Subsection 17(3)	25,000	5,000		44	Paragraphe 17(3)	25 000	5 000
45	Subsection 17(4)	25,000	5,000		45	Paragraphe 17(4)	25 000	5 000
46	Subsection 17(5)	25,000	5,000		46	Paragraphe 17(5)	25 000	5 000
47	Subsection 17(6)	25,000	5,000		47	Paragraphe 17(6)	25 000	5 000
48	Subsection 17(7)	25,000	5,000		48	Paragraphe 17(7)	25 000	5 000
49	Subparagraph 18(1)(a)(i)	25,000	5,000		49	Sous-alinéa 18(1)a)(i)	25 000	5 000
50	Subparagraph 18(1)(a)(ii)	25,000	5,000		50	Sous-alinéa 18(1)a)(ii)	25 000	5 000
51	Paragraph 18(1)(b)	25,000	5,000		51	Alinéa 18(1)b)	25 000	5 000
52	Subsection 18(2)	25,000	5,000		52	Paragraphe 18(2)	25 000	5 000
53	Subsection 18(3)	25,000	5,000		53	Paragraphe 18(3)	25 000	5 000
54	Subparagraph 19(1)(a)(i)	25,000	5,000		54	Sous-alinéa 19(1)a)(i)	25 000	5 000
55	Subparagraph 19(1)(a)(ii)	25,000	5,000		55	Sous-alinéa 19(1)a)(ii)	25 000	5 000

	Column 1	Column 2	Column 3		Colonne 1	Colonne 2	Colonne 3	
Item	Provision, Requirement or Condition	Maximum Amount Payable — Corporation (\$)	Maximum Amount Payable — Individual (\$)		Article	Texte désigné	Montant maximal de la sanction — Personne morale (\$)	Montant maximal de la sanction — Personne physique (\$)
56	Subparagraph 19(1)(a)(iii)	25,000	5,000		56	Sous-alinéa 19(1)a(iii)	25 000	5 000
57	Subparagraph 19(1)(b)(i)	25,000	5,000		57	Sous-alinéa 19(1)b(i)	25 000	5 000
58	Subparagraph 19(1)(b)(ii)	25,000	5,000		58	Sous-alinéa 19(1)b(ii)	25 000	5 000
59	Subparagraph 19(1)(b)(iii)	25,000	5,000		59	Sous-alinéa 19(1)b(iii)	25 000	5 000
60	Paragraph 19(2)(a)	25,000	5,000		60	Alinéa 19(2)a)	25 000	5 000
61	Paragraph 19(2)(b)	25,000	5,000		61	Alinéa 19(2)b)	25 000	5 000
62	Subsection 19(4)	25,000	5,000		62	Paragraphe 19(4)	25 000	5 000
63	Paragraph 20(1)(a)	25,000	5,000		63	Alinéa 20(1)a)	25 000	5 000
64	Paragraph 20(1)(b)	25,000	5,000		64	Alinéa 20(1)b)	25 000	5 000
65	Paragraph 20(1)(c)	25,000	5,000		65	Alinéa 20(1)c)	25 000	5 000
66	Subsection 20(2)	25,000	5,000		66	Paragraphe 20(2)	25 000	5 000
67	Subsection 20(4)	25,000	5,000		67	Paragraphe 20(4)	25 000	5 000
68	Subsection 20(5)	25,000	5,000		68	Paragraphe 20(5)	25 000	5 000
69	Section 21	25,000	5,000		69	Article 21	25 000	5 000
70	Subsection 22(1)	25,000	5,000		70	Paragraphe 22(1)	25 000	5 000
71	Subsection 22(2)	25,000	5,000		71	Paragraphe 22(2)	25 000	5 000
72	Subsection 22(3)	25,000	5,000		72	Paragraphe 22(3)	25 000	5 000
73	Subsection 23(1)	25,000	5,000		73	Paragraphe 23(1)	25 000	5 000
74	Subsection 23(2)	25,000	5,000		74	Paragraphe 23(2)	25 000	5 000
75	Paragraph 24(1)(a)	25,000	5,000		75	Alinéa 24(1)a)	25 000	5 000
76	Paragraph 24(1)(b)	25,000	5,000		76	Alinéa 24(1)b)	25 000	5 000
77	Paragraph 24(1)(c)	25,000	5,000		77	Alinéa 24(1)c)	25 000	5 000
78	Subsection 24(2)	25,000	5,000		78	Paragraphe 24(2)	25 000	5 000
79	Paragraph 28(1)(a)	25,000	5,000		79	Alinéa 28(1)a)	25 000	5 000
80	Paragraph 28(1)(b)	25,000	5,000		80	Alinéa 28(1)b)	25 000	5 000
81	Paragraph 28(1)(c)	25,000	5,000		81	Alinéa 28(1)c)	25 000	5 000
82	Paragraph 28(1)(d)	5,000	1,000		82	Alinéa 28(1)d)	5 000	1 000
83	Paragraph 28(1)(e)	5,000	1,000		83	Alinéa 28(1)e)	5 000	1 000
84	Paragraph 28(1)(f)	5,000	1,000		84	Alinéa 28(1)f)	5 000	1 000
85	Subsection 28(2)	5,000	1,000		85	Paragraphe 28(2)	5 000	1 000

	Column 1	Column 2	Column 3		Colonne 1	Colonne 2	Colonne 3	
Item	Provision, Requirement or Condition	Maximum Amount Payable — Corporation (\$)	Maximum Amount Payable — Individual (\$)		Article	Texte désigné	Montant maximal de la sanction — Personne morale (\$)	Montant maximal de la sanction — Personne physique (\$)
86	Subsection 28(3)	5,000	1,000		86	Paragraphe 28(3)	5 000	1 000
87	Section 29	5,000	1,000		87	Article 29	5 000	1 000
88	Section 30	5,000	1,000		88	Article 30	5 000	1 000
89	Section 31	5,000	1,000		89	Article 31	5 000	1 000