

## Renseignements sur les refus d'embarquement

---

*Un « refus d'embarquement » se produit lorsqu'un passager n'est pas autorisé à embarquer à bord d'un vol, malgré une réservation confirmée, parce que le nombre de sièges disponibles est inférieur au nombre de passagers qui se sont enregistrés à temps, qui ont une réservation confirmée et des documents de voyage valides et qui sont présents à la porte d'embarquement à l'heure d'embarquement.*

La politique en cas de refus d'embarquement de Porter vise à assurer que tous les passagers bénéficient d'un traitement et d'une indemnisation équitables et conformes ou supérieurs à toutes les exigences réglementaires dans les situations où les sièges disponibles pour un vol ne suffisent pas à accueillir tous les passagers enregistrés, et ce, même s'ils se sont enregistrés à temps et satisfont à toutes les exigences d'embarquement.

L'acceptation d'une indemnisation peut dégager Porter Airlines de toute responsabilité additionnelle à l'égard du passager pour le non-respect de la réservation confirmée. Toutefois, un passager peut refuser le paiement et chercher à obtenir des dommages-intérêts devant un tribunal ou d'une autre manière, par exemple en communiquant avec un organisme de réglementation pertinent (OTC ou DOT, selon le cas).

### **Refus de transport**

Le refus du transport ne constitue pas un refus d'embarquement. Si un passager se voit refuser un siège réservé pour l'une ou l'autre des raisons ci-dessous, Porter Airlines n'est pas tenue d'appliquer à son égard les normes de traitement énoncées dans le présent document :

- Passager présentant un problème de santé ou relatif à la sécurité
- Passager ne respectant pas les règles ou les instructions du transporteur
- Passager n'ayant pas en main les documents de voyage appropriés
- Passager n'ayant pas respecté les délais prescrits pour l'enregistrement et l'embarquement

### **Volontaires et priorités d'embarquement**

Si le nombre de passagers enregistrés respectant toutes les exigences d'embarquement est supérieur au nombre de sièges disponibles, le personnel de Porter doit d'abord demander si des personnes volontaires sont disposées à abandonner leur siège, en échange de quoi Porter leur offrira :

- des bons de voyage;
- un siège garanti à bord d'un prochain vol.

Si le nombre de volontaires est insuffisant, certains passagers pourraient se voir refuser l'embarquement. Les passagers ayant une réservation confirmée peuvent monter à bord dans l'ordre suivant, jusqu'à ce que tous les sièges disponibles soient occupés :

- Mineurs non accompagnés
- Passagers handicapés et leur accompagnateur, leur animal d'assistance ou leur animal de soutien émotionnel, le cas échéant
- Passagers voyageant avec des membres de leur famille
- Passagers à qui on a déjà refusé un embarquement pour le même billet

# porter

Les compagnies aériennes ne peuvent pas refuser un passager déjà à bord de l'aéronef, sauf si des raisons de sécurité l'exigent.

## Refus d'embarquement non volontaire

Si on vous a refusé l'embarquement sans que vous vous soyez porté volontaire, vous avez droit à certains avantages répondant à des normes de traitement, selon la raison du refus. La raison du refus et la catégorie connexe doivent vous être communiquées par l'agent de Porter. Ces renseignements détermineront nos obligations envers vous ainsi que vos droits en tant que passager à qui on a refusé l'embarquement.

### Droits de base

Quelle que soit la raison, tous les passagers qui font l'objet d'un refus d'embarquement non volontaire ont droit à ce qui suit de la part de Porter :

- Communication des renseignements clés
- Autres options de vol

Lorsque la mention « droits de base » figure dans le présent document, veuillez consulter la présente section pour obtenir de plus amples renseignements. Les droits de base sont expliqués en détail ci-dessous :

### Communication des renseignements clés

Chaque passager qui se voit refuser un embarquement doit recevoir une page d'information sur le refus d'embarquement (le présent document) qui explique ses droits.

Si le passager a droit à une indemnisation, il doit également recevoir un reçu de refus d'embarquement non volontaire, qui confirme son droit à une indemnisation en espèces dont le montant est précisé.

Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la catégorie applicable à votre situation de refus d'embarquement, aux pages suivantes.

### Autres options de vol

En cas de refus d'embarquement découlant d'une **situation attribuable à Porter**, un passager se verra proposer d'autres dispositions de voyage sur le prochain vol Porter disponible.

### Remboursements

Les remboursements doivent être effectués à la personne qui a acheté le billet, sous la même forme de paiement que celle utilisée pour l'achat du billet ou d'un service supplémentaire.

Si les autres options de vol offertes par Porter ne répondent pas aux besoins du passager, ce dernier peut choisir de recevoir un remboursement correspondant au montant de la partie inutilisée de son billet.

Porter est également tenue de rembourser **tout service supplémentaire** acheté par le passager si ce dernier ne reçoit pas un tel service pour le vol de remplacement (p. ex. frais de siège).

# porter

## Vols en provenance du Canada

### Situation attribuable à Porter

Le passager a les droits de base, ainsi que les droits suivants :

#### Norme de traitement

- Nourriture et boissons (généralement sous forme de bons de repas, selon l'heure de la journée, l'emplacement de l'aéroport, la durée du retard)
- Accès à des moyens de communication (Wi-Fi si possible, téléphone, etc.)
- Hébergement, au besoin
  - Comprend l'hôtel et les bons de transport

Si le fait de fournir de la nourriture et des boissons, des moyens de communication ou un hébergement peut avoir pour effet de retarder le départ du passager, Porter est en droit de refuser ou de limiter les éléments offerts.

#### Indemnisation

DURÉE DU RETARD D'ARRIVÉE	INDEMNISATION EN ESPÈCES
Arrivée retardée de moins de 6 heures	900 \$ CA
Arrivée retardée de 6 à 9 heures	1 800 \$ CA
Arrivée retardée de plus de 9 heures	2 400 \$ CA

#### Paiement

Un passager qui fait l'objet d'un refus d'embarquement non volontaire a droit à l'un des montants ci-dessus. Cette indemnisation peut être versée au passager en espèces (ou l'équivalent) à l'aéroport. Le passager peut choisir une autre forme d'indemnisation, comme un bon, si les conditions suivantes sont respectées :

- Le droit à l'indemnisation en espèces est divulgué au passager.
- La valeur de l'autre forme d'indemnisation est supérieure au montant de l'indemnisation en espèces.
- Toutes les modalités clés de l'autre forme d'indemnisation sont divulguées.

Dans tous les cas, un **reçu de refus d'embarquement non volontaire** doit être rempli et indiquer que le passager comprend ses droits et la méthode par laquelle il a choisi de recevoir son indemnisation.

Le bon offert n'expire pas, est transférable et ne peut être appliqué qu'au prix de base d'un billet de Porter; d'autres modalités sont indiquées sur le reçu.

### Situation attribuable au transporteur, nécessaire pour des raisons de sécurité

Le passager a les droits de base, ainsi que les droits suivants :

#### Norme de traitement

- Nourriture et boissons (généralement sous forme de bons de repas, selon l'heure de la journée, l'emplacement de l'aéroport, la durée du retard)
- Accès à des moyens de communication (Wi-Fi si possible, téléphone, etc.)
- Hébergement, au besoin
  - Hôtel et bons de transport

Si le fait de fournir de la nourriture et des boissons, des moyens de communication ou un hébergement peut avoir pour effet de retarder le passager, Porter est en droit de refuser ou de limiter les éléments offerts.

### Situation indépendante de la volonté du transporteur

Le passager a seulement les droits de base. Veuillez vous reporter à la section « Droits de base » de la première page.

# porter

## Vols en provenance des États-Unis

S'il y a lieu, consultez le **tableau des indemnisations** ci-dessous :

DURÉE DU RETARD D'ARRIVÉE	INDEMNISATION EN ESPÈCES
Arrivée retardée de moins de 1 heure	SANS OBJET
Arrivée retardée de 1 à 4 heures	200 % du prix payé pour l'aller simple * jusqu'à 775 \$ US
Arrivée retardée de plus de 4 heures	400 % du prix payé pour l'aller simple * jusqu'à 1550 \$ US

### Païement

Un passager qui fait l'objet d'un refus d'embarquement non volontaire a droit à l'un des montants ci-dessus. Cette indemnisation peut être versée au passager en espèces (ou l'équivalent) à l'aéroport. Le passager peut choisir une autre forme d'indemnisation, comme un bon, si les conditions suivantes sont respectées :

- Le droit à l'indemnisation en espèces est divulgué au passager.
- La valeur de l'autre forme d'indemnisation est supérieure au montant de l'indemnisation en espèces.
- Toutes les modalités clés de l'autre forme d'indemnisation sont divulguées.

Dans tous les cas, un **reçu de refus d'embarquement non volontaire** doit être rempli et indiquer que le passager comprend ses droits et la méthode par laquelle il a choisi de recevoir son indemnisation.

Le bon offert n'expire pas, est transférable et ne peut être appliqué qu'au tarif de base d'un billet de Porter; d'autres modalités sont indiquées sur le reçu.

## Vols en provenance des États-Unis – Situation attribuable au transporteur

Le passager a les droits de base, ainsi que les droits suivants :

### Norme de traitement

- Nourriture et boissons (généralement sous forme de bons de repas, selon l'heure de la journée, l'emplacement de l'aéroport, la durée du retard)
- Accès à des moyens de communication (Wi-Fi si possible, téléphone, etc.)
- Hébergement, au besoin
  - Hôtel et bons de transport

Si le fait de fournir de la nourriture et des boissons, des moyens de communication ou un hébergement peut avoir pour effet de retarder le passager, Porter est en droit de refuser ou de limiter les éléments offerts.

### Indemnisation

Veillez vous reporter au **tableau des indemnisations** ci-dessus.

## Vols en provenance des États-Unis – Situation attribuable au transporteur, nécessaire pour des raisons de sécurité

Le passager a les droits de base, ainsi que les droits suivants :

### Norme de traitement

- Nourriture et boissons (généralement sous forme de bons de repas, selon l'heure de la journée, l'emplacement de l'aéroport, la durée du retard)
- Accès à des moyens de communication (Wi-Fi si possible, téléphone, etc.)
- Hébergement, au besoin
  - Hôtel et bons de transport

Si le fait de fournir de la nourriture et des boissons, des moyens de communication ou un hébergement peut avoir pour effet de retarder le passager, Porter est en droit de refuser ou de limiter les éléments offerts.

## Vols en provenance des États-Unis – Situation indépendante de la volonté du transporteur

Le passager a seulement les droits de base. Veillez vous reporter à la section « Droits de base » de la première page.

### Restrictions de poids attribuables à des conditions météorologiques

Le passager a les droits de base, ainsi que les droits suivants :

### Norme de traitement

- Hébergement, au besoin
  - Hôtel et bons de transport

Si le fait de fournir de la nourriture et des boissons, des moyens de communication ou un hébergement peut avoir pour effet de retarder le passager, Porter est en droit de refuser ou de limiter les éléments offerts.

### Indemnisation

Veillez vous reporter au **tableau des indemnisations** ci-dessus.