

**C-310**

Second Session, Fortieth Parliament,  
57-58 Elizabeth II, 2009

**HOUSE OF COMMONS OF CANADA**

**BILL C-310**

An Act to Provide Certain Rights to Air Passengers

---

FIRST READING, FEBRUARY 10, 2009

---

MR. MALOWAY

**C-310**

Deuxième session, quarantième législature,  
57-58 Elizabeth II, 2009

**CHAMBRE DES COMMUNES DU CANADA**

**PROJET DE LOI C-310**

Loi visant l'attribution de certains droits aux passagers aériens

---

PREMIÈRE LECTURE LE 10 FÉVRIER 2009

---

M. MALOWAY

## SUMMARY

This enactment places obligations on air carriers to provide compensation and other assistance to passengers in certain cases when a flight has been cancelled or delayed, when boarding has been denied, and when an aircraft has remained on the ground for a period of more than an hour at an airport. It also requires air carriers to disclose all relevant information to the public regarding the pricing of flights and to keep passengers informed regarding any misplaced baggage and any developments in respect of their flights that could have a significant impact on their travel plans.

## SOMMAIRE

Le texte oblige les transporteurs aériens à verser une indemnité aux passagers et à leur offrir de l'aide dans certains cas, notamment lorsqu'un vol est annulé ou retardé, que l'embarquement est refusé ou qu'un aéronef demeure au sol pendant plus d'une heure à un aéroport. De plus, il exige d'eux qu'ils publient tout renseignement pertinent sur le prix des vols et qu'ils informent les passagers des mesures prises pour retrouver leurs bagages égarés ainsi que des changements relatifs à leurs vols qui pourraient avoir un effet important sur leur programme de voyage.

HOUSE OF COMMONS OF CANADA

CHAMBRE DES COMMUNES DU CANADA

## BILL C-310

## PROJET DE LOI C-310

An Act to Provide Certain Rights to Air  
Passengers

Loi visant l'attribution de certains droits aux  
passagers aériens

Her Majesty, by and with the advice and  
consent of the Senate and House of Commons  
of Canada, enacts as follows:

Sa Majesté, sur l'avis et avec le consentement  
du Sénat et de la Chambre des communes du  
Canada, édicte :

### SHORT TITLE

### TITRE ABRÉGÉ

Short title

1. This Act may be cited as the *Air  
Passengers' Bill of Rights*.

1. *Déclaration des droits des passagers  
5 aériens*.

Titre abrégé  
5

### INTERPRETATION

### DÉFINITIONS

Interpretation

2. The following definitions apply in this  
Act.

2. Les définitions qui suivent s'appliquent à  
la présente loi.

Définitions

"aerodrome"  
« aérodrôme »

"aerodrome" has the same meaning as in the  
Aeronautics Act.

« aérodrôme » S'entend au sens de la *Loi sur  
l'aéronautique*.

« aérodrôme »  
"aerodrome"

"air carrier"  
« transporteur  
aérien »

"air carrier" means any person who operates a 10  
domestic service or an international service.

« aéroport » Aérodrôme agréé comme aéroport 10  
au titre d'un document d'aviation canadien  
valide.

« aéroport »  
"airport"

"air crew"  
« personnel  
d'aéronef »

"air crew" means the flight crew and one or  
more persons who, under the authority of an air  
carrier, perform in-flight duties in the passenger  
cabin of an aircraft of the air carrier. 15

« annulation » Suppression d'un vol sur lequel  
au moins une place était réservée pour un  
passager. 15

« annulation »  
"cancellation"

"airport"  
« aéroport »

"airport" means an aerodrome in respect of  
which a Canadian aviation document is in force.

« billet » Document valide établissant le droit au  
transport — ou son équivalent non imprimé, y  
compris en format électronique — délivré ou  
autorisé par le transporteur aérien ou son agent  
autorisé. 20

« billet »  
"ticket"

"Canadian air  
carrier"  
« transporteur  
aérien  
canadien »

"Canadian air carrier" has the same meaning as  
in the *Air Transportation Regulations*.

« destination finale » Destination figurant sur le  
billet présenté au comptoir d'enregistrement ou,  
dans le cas des vols avec correspondances, la  
destination du dernier vol.

« destination  
finale »  
"final  
destination"

"cancellation"  
« annulation »

"cancellation" means the non-operation of a 20  
flight on which at least one seat was reserved for  
a passenger.

« passager » Personne, autre qu'un membre du 25  
personnel d'aéronef, qui voyage ou qui a  
l'intention de voyager à bord d'un aéronef du

« passager »  
"passenger"

"denied boarding" « refus d'embarquement »	"denied boarding" means a refusal to allow a passenger to board a flight, despite the fact that they have a ticket for that flight, except if there are reasonable grounds to deny boarding, such as reasons of health, safety or security or inadequate travel documentation.	service intérieur ou du service international du transporteur aérien aux termes d'un contrat ou d'une entente valides.	
"domestic service" « service intérieur »	"domestic service" means an air service between points in Canada, from and to the same point in Canada or between Canada and a point outside Canada that is not in the territory of another country.	« passager à mobilité réduite » Passager dont la mobilité est réduite lorsqu'il utilise un moyen de transport en raison d'un handicap physique (sensoriel ou locomoteur, permanent ou temporaire), d'une déficience intellectuelle, de son âge ou de toute autre cause, et dont la situation exige une attention spéciale et l'adaptation à ses besoins des services mis à la disposition de tous les passagers.	« passager à mobilité réduite » "passenger with reduced mobility"
"final destination" « destination finale »	"final destination" means the destination on the ticket presented at the check-in counter or, in the case of directly connecting flights, the destination of the last flight.	« personnel d'aéronef » L'équipage ainsi que les personnes qui, sous l'autorité du transporteur aérien, exercent des fonctions pendant le vol dans la cabine passagers d'un aéronef de ce transporteur.	« personnel d'aéronef » "air crew"
"international service" « service international »	"international service" means a scheduled or non-scheduled air service between Canada and a point in the territory of another country or between a point in the territory of another country and Canada, including international and transborder charters.	« refus d'embarquement » Refus de permettre à un passager d'embarquer, bien qu'il ait un billet pour le vol, sauf s'il est raisonnablement justifié de lui refuser l'embarquement, notamment pour des raisons de santé ou de sécurité, ou en raison de documents de voyages inadéquats.	« refus d'embarquement » "denied boarding"
"passenger" « passenger »	"passenger" means a person, other than a member of the air crew, who uses, or intends to use, an air carrier's domestic service or international service by boarding the air carrier's aircraft pursuant to a valid contract or arrangement.	« réservation » Billet ou autre preuve indiquant qu'une place sur un vol a été réservée au nom du passager par le transporteur aérien.	« réservation » "reservation"
"passenger with reduced mobility" « passager à mobilité réduite »	"passenger with reduced mobility" means a passenger whose mobility is reduced when using transport because of a physical disability (sensory or locomotory, permanent or temporary), intellectual impairment, age or any other cause, and whose situation needs special attention and adaptation to the person's needs of the services made available to all passengers.	« service intérieur » Service aérien offert soit à l'intérieur du Canada, soit entre un point qui y est situé et un point qui lui est extérieur sans pour autant faire partie du territoire d'un autre pays.	« service intérieur » "domestic service"
"reservation" « réservation »	"reservation" means a ticket or other proof that indicates that a seat on a flight has been reserved for a particular passenger by the air carrier.	« service international » Service aérien régulier ou non entre le Canada et un point du territoire d'un autre pays ou entre un point du territoire d'un autre pays et le Canada, notamment les vols affrétés internationaux et transfrontaliers.	« service international » "international service"
"ticket" « billet »	"ticket" means a valid document giving entitlement to transport, or something equivalent in paperless form, including electronic form, issued or authorized by the air carrier or its authorized agent.	« transporteur aérien » Personne qui exploite un service intérieur ou un service international.	« transporteur aérien » "air carrier"
		« transporteur aérien canadien » S'entend au sens du <i>Règlement sur les transports aériens</i> .	« transporteur aérien canadien » "Canadian air carrier"

## APPLICATION

## CHAMP D'APPLICATION

Application	<p><b>3. (1)</b> This Act applies to all operations of Canadian air carriers and to operations of all air carriers that take place in Canada.</p>	<p><b>3. (1)</b> La présente loi s'applique à toutes les activités des transporteurs aériens canadiens ainsi qu'à celles exercées au Canada par tous les transporteurs aériens.</p>	Champ d'application
Inconsistency or conflict	<p>(2) Where there is any inconsistency or conflict between the provisions of this Act and any other Act of Parliament or regulations made under that Act, this Act shall prevail to the extent of the inconsistency or conflict.</p>	<p>(2) Les dispositions de la présente loi l'emportent sur les dispositions incompatibles de toute autre loi du Parlement ou des règlements qui en découlent.</p>	5 Incompatibilité

## CANCELLATION

## ANNULATION

Rights of passengers	<p><b>4. (1)</b> In case of cancellation of a flight, the air carrier shall offer to every affected passenger 10</p> <p>(a) reimbursement or re-routing in accordance with section 10;</p> <p>(b) meals and refreshments in accordance with paragraph 12(1)(a) and means of communication in accordance with paragraph 15 12(1)(d), as well as, in the event of re-routing in the case where the air carrier reasonably expects that the delay in the departure of a flight will require the passengers to stay overnight at the point of departure, accom- 20 modation in accordance with paragraph 12(1)(b) and transportation in accordance with paragraph 12(1)(c); and</p> <p>(c) compensation in accordance with section 9 unless 25</p> <p>(i) the passenger was informed of the cancellation at least two weeks before the scheduled time of departure,</p> <p>(ii) the passenger has accepted in writing the re-routing offered by the air carrier, or 30</p> <p>(iii) the air carrier can prove that the cancellation was caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. 35</p>	<p><b>4. (1)</b> Lorsqu'un vol est annulé, le transporteur aérien offre à chaque passager concerné : 10</p> <p>a) un remboursement ou un réacheminement conformément à l'article 10;</p> <p>b) des repas et des rafraîchissements aux termes de l'alinéa 12(1)a), des moyens de communication au titre de l'alinéa 12(1)d), 15 ainsi que, en cas de réacheminement lorsque le transporteur aérien prévoit raisonnablement que le départ retardé du vol obligera le passager à rester sur place jusqu'au lendemain, l'hébergement aux termes de l'alinéa 20 12(1)b) et le transport au titre de l'alinéa 12(1)c);</p> <p>c) l'indemnité prévue à l'article 9, sauf :</p> <p>(i) si le passager en avait été informé au moins deux semaines avant l'heure prévue 25 du départ,</p> <p>(ii) s'il a accepté par écrit le réacheminement offert par le transporteur aérien,</p> <p>(iii) si le transporteur aérien peut prouver que l'annulation découle d'une situation 30 exceptionnelle qui ne pouvait être évitée même si toutes les mesures raisonnables ont été prises.</p>	Droits des passagers
----------------------	--	--	----------------------

Extraordinary circumstances	<p>(2) For greater certainty, the extraordinary circumstances referred to in subparagraph (1)(c)(iii) include the closing of an airport to aircraft traffic due to weather conditions.</p>	<p>(2) Il est entendu que la fermeture d'un aéroport au trafic aérien en raison des conditions 35 météorologiques constitue une situation exceptionnelle aux termes du sous-alinéa (1)c)(iii).</p>	Situation exceptionnelle
-----------------------------	--	--	--------------------------

Explanation	(3) When a passenger is informed of a cancellation, an explanation in writing shall be provided to the passenger, including information about other possible transportation. If the air carrier contends that the cancellation was caused by extraordinary circumstances, the explanation shall include detailed information about the exact nature of those circumstances.	(3) Lorsqu'il est informé d'une annulation, le passager reçoit une explication écrite ainsi que des renseignements sur les autres moyens de transport possibles. Si le transporteur aérien affirme que l'annulation découle d'une situation exceptionnelle, il fournit des renseignements détaillés sur la nature exacte de cette situation dans l'explication.	Explication
Burden of proof	(4) The burden of proof concerning whether and when a passenger has been informed of the cancellation of a flight shall rest with the air carrier.	(4) Il incombe au transporteur aérien de démontrer que le passager a été informé de l'annulation du vol et, le cas échéant, de démontrer à quel moment.	Fardeau de la preuve

#### DELAY

#### RETARD

Reasonable expectation of delay	5. (1) The air carrier shall offer to every affected passenger meals and refreshments in accordance with paragraph 12(1)(a) and means of communication in accordance with paragraph 12(1)(d) if it reasonably expects a flight to be delayed two hours beyond its scheduled time of departure.	5. (1) Le transporteur aérien qui prévoit raisonnablement que l'heure de départ prévue d'un vol sera retardée de deux heures offre à chaque passager concerné des repas et des rafraîchissements aux termes de l'alinéa 12(1)a) ainsi que les moyens de communication mentionnés à l'alinéa 12(1)d).	Prévision raisonnable de retard
Overnight stay	(2) If the air carrier reasonably expects that the delay in the departure of a flight will require the passengers to stay overnight at the point of departure, it shall also offer to every affected passenger accommodation in accordance with paragraph 12(1)(b) and transportation in accordance with paragraph 12(1)(c).	(2) Si le transporteur aérien prévoit raisonnablement que le départ retardé du vol obligera les passagers à rester sur place jusqu'au lendemain, il leur offre aussi l'hébergement aux termes de l'alinéa 12(1)b) et le transport au titre de l'alinéa 12(1)c).	Départ le lendemain
Delay of five hours or more	(3) If the delay in the departure of a flight is five hours or more, the air carrier shall also offer to every affected passenger reimbursement in accordance with paragraph 10(1)(a).	(3) Si le départ d'un vol est retardé de cinq heures ou plus, le transporteur aérien offre également à chaque passager concerné le remboursement prévu au paragraphe 10(1)a).	Retard de plus de cinq heures

#### TARMAC RIGHTS

#### DROITS DES PASSAGERS SUR L'AIRE DE TRAFIC

Aircraft on ground for extended period	6. (1) If one or more passengers are on board an aircraft operated by an air carrier for a period of more than one hour while the aircraft is on the ground at an aerodrome, the air carrier shall provide passengers with	6. (1) Si au moins un passager se trouve à bord d'un aéronef exploité par un transporteur aérien pendant plus d'une heure alors que l'aéronef est au sol à un aéroport, le transporteur aérien fournit :	Aéronef au sol pour une période prolongée
	(a) electric generation service to provide temporary power for fresh air and lights;	a) un service de production d'électricité pour alimenter temporairement l'apport d'air frais et la production de l'éclairage;	
	(b) waste removal service in order to service the holding tanks for on-board restrooms;	b) un service de vidange des bacs à eaux usées des toilettes de l'aéronef;	
	(c) adequate food and drinking water and other refreshments; and		

(d) an opportunity to disembark from the aircraft if it is possible to do so without causing any undue risk to the health or safety of the passengers or any other person or to the safe operation of the aircraft or any other aircraft.

c) la nourriture et l'eau potable en quantité suffisante ainsi que d'autres rafraîchissements;

d) l'occasion de débarquer de l'aéronef s'il est possible de le faire sans exposer les passagers ou toute autre personne à un risque disproportionné pour leur santé ou leur sécurité, ou sans nuire à l'exploitation sécuritaire de l'aéronef ou d'autres aéronefs.

Compensation

(2) The air carrier shall pay compensation to every affected passenger in the amount of 500 Canadian dollars for each hour in which one or more of the obligations set out in paragraphs 10 (1)(a) to (d) are not met.

(2) Le transporteur aérien qui ne respecte pas 10 Indemnité une ou plusieurs des obligations visées aux alinéas (1)a) à d) verse une indemnité de cinq cents dollars canadiens à chaque passager concerné pour chaque heure de défaut.

#### DENIAL OF BOARDING

#### REFUS D'EMBARQUEMENT

Voluntary surrender of reservations

7. If an air carrier reasonably expects that it will be necessary to deny boarding on an aircraft as a result of a flight being overbooked, it shall immediately determine whether there are any 15 passengers who are willing to voluntarily surrender their reservations in exchange for benefits agreed to by the passenger and the air carrier. Any benefits so provided are in addition to the compensation provided under section 9. 20

7. Le transporteur aérien qui prévoit raison- 15 Cession volontaire des réservations nablement devoir refuser l'embarquement en raison de la surréservation du vol détermine immédiatement si des passagers acceptent de céder leur réservation moyennant un dédommagement convenu entre eux et le transporteur 20 aérien. Tout dédommagement versé à ce titre s'ajoute à l'indemnité prévue à l'article 9.

When boarding may be denied

8. (1) If the air carrier determines that there are not enough passengers willing to voluntarily surrender their reservations under section 7 to allow the remaining passengers with reservations to board the flight, the air carrier may deny 25 boarding to certain passengers.

8. (1) S'il détermine qu'un nombre insuffisant de passagers acceptent de céder volontairement leur réservation aux termes de l'article 7 25 pour permettre l'embarquement des autres passagers ayant une réservation, le transporteur aérien peut refuser l'embarquement à certains passagers.

Refus d'embarquement

Compensation

(2) The air carrier shall provide compensation in accordance with section 9 to every passenger who is denied boarding.

(2) Le transporteur aérien verse l'indemnité 30 Indemnité prévue à l'article 9 à chaque passager qui se voit refuser l'embarquement.

#### RIGHT TO COMPENSATION IN CASE OF CANCELLATION OR DENIED BOARDING

#### DROIT À UNE INDEMNITÉ LORS D'UNE ANNULATION OU D'UN REFUS D'EMBARQUEMENT

Amount of compensation

9. Every passenger to whom this section 30 applies shall receive compensation in the amount of

9. Chaque passager visé par le présent article 30 reçoit une indemnité de :

Montant de l'indemnité

(a) 500 Canadian dollars for all flights of 1500 kilometres or less;

a) cinq cents dollars canadiens pour les vols 35 de mille cinq cents kilomètres ou moins;

(b) 800 Canadian dollars for all flights 35 between 1500 and 3500 kilometres; and

b) huit cents dollars canadiens pour les vols de plus de mille cinq cents kilomètres et de moins de trois mille cinq cents kilomètres;

(c) 1200 Canadian dollars for all flights of 3500 kilometres or more.

c) mille deux cents dollars canadiens pour les vols de trois mille cinq cents kilomètres ou plus.

RIGHT TO REIMBURSEMENT OR RE-ROUTING IN CASE OF CANCELLATION OR DELAY

DROIT AU REMBOURSEMENT OU AU RÉACHEMINEMENT LORS D'UNE ANNULATION OU D'UN RETARD

Choice between reimbursement or re-routing

**10.** (1) The air carrier shall offer without charge to every passenger to whom this section applies the choice between

**10.** (1) Le transporteur aérien offre gratuitement à chaque passager visé par le présent 5 article le choix entre :

Choix entre le remboursement ou le réacheminement

(a) reimbursement of the full cost of the ticket at the price at which it was bought, for the part or parts of the journey not made — and for the part or parts already made if the flight is no longer serving any purpose in 10 relation to the passenger's original travel plan — together with, when relevant, a return flight to the first point of departure at the earliest opportunity;

a) le remboursement complet du prix payé pour le billet pour la partie non complétée du parcours — et pour la partie déjà complétée si le vol n'a plus de raison d'être dans le cadre 10 du programme de voyage original du passager — ainsi que, le cas échéant, du prix du vol de retour, dès que possible, au premier point de départ;

(b) re-routing, under comparable transport 15 conditions, to their final destination at the earliest opportunity; and

b) le réacheminement, dans des conditions 15 de transport comparables, à sa destination finale dès que possible;

(c) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at a later date at the passenger's convenience, subject 20 to availability of seats.

c) le réacheminement, dans des conditions de transport comparables, à sa destination finale à une date ultérieure selon la préférence du 20 passager, sous réserve de la disponibilité des places.

Compensation

(2) If an air carrier fails to comply with subsection (1), it shall pay compensation to every affected passenger in the amount of 1000 Canadian dollars. The payment of compensation 25 is in addition to the reimbursement that is paid to the passenger in accordance with paragraph (1)(a).

(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse une indemnité de mille dollars canadiens à chaque passager 25 concerné. Le versement de cette indemnité s'ajoute au remboursement prévu à l'alinéa (1)a).

Indemnité

Where re-routing is to another airport

**11.** If, in the case where a town, city or region is served by several airports, an air 30 carrier offers a passenger a flight to an airport other than the airport in respect of which the booking was made, the air carrier shall also offer to bear the cost of transporting the passenger from that other airport either to the 35 airport for which the booking was made, or to another nearby destination agreed to by the passenger.

**11.** Si, dans le cas où une ville ou une région est desservie par plus d'un aéroport, le trans- 30 porteur aérien offre à un passager un vol vers un autre aéroport que celui pour lequel la réservation avait été faite, le transporteur offre aussi d'assumer les frais de déplacement du passager de cet autre aéroport vers celui pour lequel la 35 réservation avait été faite ou vers une autre destination voisine acceptée par le passager.

Réacheminement à un autre aéroport



	RIGHT TO CARE IN CASE OF CANCELLATION OR DELAY		DROIT À UNE PRISE EN CHARGE LORS D'UNE ANNULATION OU D'UN RETARD	
Meals, accommodation, etc.	<b>12.</b> (1) The air carrier shall offer without charge to every passenger to whom this section applies		<b>12.</b> (1) Le transporteur aérien offre gratuitement à chaque passager visé par le présent article :	Repas, hébergement, etc.
	(a) meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time;	5	a) des repas et des rafraîchissements en fonction du délai d'attente;	5
	(b) hotel accommodation in cases where a stay of one or more nights is required;		b) l'hébergement dans un hôtel lorsqu'un séjour d'au moins une nuit est nécessaire;	
	(c) transportation between the airport and place of accommodation; and		c) le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement;	
	(d) a total of two telephone calls, telex or fax 10 messages, or e-mails.	10	d) le choix de faire deux communications par téléphone, télex, télécopieur ou courriel.	
Compensation	(2) If an air carrier fails to comply with subsection (1), it shall pay compensation to every affected passenger in the amount of 500 Canadian dollars.	15	(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse une indemnité de cinq cents dollars canadiens à chaque passager concerné.	15 Indemnité
Particular attention to certain passengers	<b>13.</b> (1) In carrying out its obligations under this Act, every air carrier shall pay particular attention to		<b>13.</b> (1) Lorsqu'il s'acquitte des obligations que lui impose la présente loi, le transporteur aérien veille tout particulièrement :	Attention particulière à certains passagers
	(a) the needs of unaccompanied children; and	20	a) aux besoins des enfants non accompagnés;	20
	(b) the needs of any passenger with reduced mobility and of any person accompanying such a passenger.		b) aux besoins des personnes à mobilité réduite et de toute personne qui les accompagne.	
Compensation	(2) If an air carrier fails to comply with subsection (1), it shall pay compensation to every affected person in the amount of 500 Canadian dollars.	25	(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse une indemnité de cinq cents dollars canadiens à chaque personne concernée.	25 Indemnité
	RIGHT TO BE INFORMED		DROIT À L'INFORMATION	
Duty to disclose pricing	<b>14.</b> (1) Every air carrier who advertises a price for an air service shall		<b>14.</b> (1) Pour permettre à l'acheteur d'un service aérien de déterminer facilement la somme à payer pour le service, le transporteur aérien qui en annonce le prix :	Obligation d'afficher les prix
	(a) include in the advertised price all costs to the carrier of providing the service; and	30	a) y inclut tous les coûts qu'il assume pour le fournir;	30
	(b) specify in the advertisement all fees, charges and taxes that are collected by the carrier on behalf of another person in respect of the service	35	b) y précise tous les droits, frais et taxes qu'il perçoit pour le compte d'un tiers relativement au service.	35
	so as to enable a purchaser of the service to readily determine the total amount to be paid for the service.			

Penalty	<p>(2) If an air carrier fails to comply with subsection (1), it shall pay an administrative monetary penalty in the amount of 10 000 Canadian dollars for every day the non-compliant advertisement is published or broadcast.</p>	<p>(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse dix mille dollars canadiens à titre de sanction administrative pécuniaire pour chaque jour de publication ou de diffusion non conforme.</p>	Sanction  5
Duty to provide flight information	<p><b>15.</b> (1) If an air carrier acquires any information in respect of the flight of a passenger that could have a significant impact on the travel plans of that passenger, it shall make every reasonable effort to provide the passenger with that information within one hour of acquiring it.</p>	<p><b>15.</b> (1) Le transporteur aérien qui obtient des renseignements sur le vol d'un passager pouvant avoir un effet important sur le programme de voyage de celui-ci fait tout effort raisonnable pour l'en informer dans l'heure qui suit.</p>	Obligation de fournir les renseignements sur le vol  10
Compensation	<p>(2) If an air carrier fails to comply with subsection (1), it shall pay compensation to every affected passenger in the amount of 500 Canadian dollars.</p>	<p>(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse une indemnité de cinq cents dollars canadiens à chaque passager concerné.</p>	Indemnité
Baggage	<p><b>16.</b> (1) If the baggage of a passenger has been misplaced and an air carrier acquires any information in respect of the location of the baggage, the air carrier shall, within one hour of acquiring that information, make every reasonable effort to inform the passenger of the location of the baggage and the measures that are being taken to return the baggage to the passenger.</p>	<p><b>16.</b> (1) Si les bagages d'un passager ont été égarés et que le transporteur aérien obtient des renseignements quant au lieu où ils se trouvent, celui-ci fait tout effort raisonnable pour en informer le passager, dans l'heure qui suit, et l'aviser des mesures prises pour les lui retourner.</p>	Bagages
Compensation	<p>(2) If an air carrier fails to comply with subsection (1), it shall pay compensation to every affected passenger in the amount of 100 Canadian dollars.</p>	<p>(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse une indemnité de cent dollars canadiens à chaque passager concerné.</p>	Indemnité  25
Announcements at airport	<p><b>17.</b> (1) Every air carrier operating at an airport shall make announcements at the airport respecting cancellations, delays and diversions of its flights to and from that airport within 10 minutes of becoming aware of these events by means of public audio announcements and posting on airport television monitors.</p>	<p><b>17.</b> (1) Dans les dix minutes suivant le moment où il prend connaissance de la situation, le transporteur aérien qui exerce ses activités à un aéroport annonce, par haut-parleurs et par affichage sur les moniteurs, les annulations, les retards et les déroutements des vols à destination ou en provenance de cet aéroport.</p>	Message à l'aéroport
Penalty	<p>(2) If an air carrier fails to comply with subsection (1), it shall pay an administrative monetary penalty in the amount of 1 000 Canadian dollars.</p>	<p>(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse mille dollars canadiens à titre de sanction administrative pécuniaire.</p>	Sanction  40
Obligation to inform passengers of their rights	<p><b>18.</b> (1) Every air carrier shall ensure that at check-in a clearly legible notice containing the following text is displayed in both official languages in a manner clearly visible to passengers:</p>	<p><b>18.</b> (1) Le transporteur aérien veille à ce qu'un avis reprenant le texte ci-après, imprimé en caractères bien lisibles dans les deux langues officielles, soit affiché à la vue des passagers dans la zone d'enregistrement :</p>	Obligation d'informer les passagers de leurs droits  45

“If you are denied boarding, your flight is cancelled or delayed for at least two hours or your baggage has been misplaced, ask at the check-in counter or boarding gate for a written notice setting out the rules for compensation and assistance under the *Airline Passengers’ Bill of Rights*.”.

« Si l'embarquement vous est refusé ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures, ou si vos bagages ont été égarés, demandez au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement que l'on vous remette l'avis écrit énonçant les règles d'indemnisation et de prise en charge prévues à la *Déclaration des droits des passagers aériens*. ».

Penalty

(2) If an air carrier fails to comply with subsection (1), it shall pay an administrative monetary penalty in the amount of 1 000 Canadian dollars.

(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse mille dollars canadiens à titre de sanction administrative pécuniaire.

Sanction

Written notice

**19.** (1) Every air carrier shall immediately provide every passenger who has been affected by a denial of boarding, a cancellation, a flight delay of two hours or more or misplaced baggage with a written notice that contains

**19.** (1) Le transporteur aérien remet immédiatement à chaque passager qui se voit refuser l'embarquement, dont le vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures ou dont les bagages ont été égarés, un avis écrit fournissant :

Avis écrit

(a) the rules for compensation and other assistance that are available to passengers under this Act;

a) les règles d'indemnisation et de prise en charge dont peuvent bénéficier les passagers sous le régime de la présente loi;

(b) the contact details of the Canadian Transportation Agency; and

b) les coordonnées de l'Office des transports du Canada;

(c) a form on which the passenger may make a claim for compensation and other assistance under this Act.

c) la formule servant à demander une indemnité ou une autre forme d'aide prévues par la présente loi.

Compensation

(2) If an air carrier fails to comply with subsection (1), it shall pay compensation to every affected passenger in the amount of 200 Canadian dollars.

(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse une indemnité de deux cents dollars canadiens à chaque passager concerné.

Indemnité

Visually impaired

**20.** The information referred to in subsections 18(1) and 19(1) shall be provided to blind and visually impaired persons in an appropriate alternative medium.

**20.** Les renseignements mentionnés aux paragraphes 18(1) et 19(1) sont fournis par des moyens appropriés aux personnes aveugles et à celles ayant une déficience visuelle.

Personne ayant une déficience visuelle

#### APPLICATION OF CANADA TRANSPORTATION ACT

#### APPLICATION DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA

Canada  
Transportation  
Act

**21.** (1) Sections 178 to 181 of the *Canada Transportation Act* apply to sections 14, 17 and 18 as if they were provisions designated by the Canada Transportation Agency under paragraph 177(1)(a) of that Act.

**21.** (1) Les articles 178 à 181 de la *Loi sur les transports au Canada* s'appliquent aux articles 14, 17 et 18 au même titre que s'il s'agissait de dispositions désignées par l'Office des transports du Canada en vertu de l'alinéa 177(1)a) de cette loi.

Loi sur les  
transports au  
Canada

40

Role of Agency	(2) The Canada Transportation Agency is responsible for the enforcement of sections 14, 17 and 18, including the collection of the administrative monetary penalties prescribed by those sections.	(2) L'Office des transports du Canada veille au respect des articles 14, 17 et 18, notamment au recouvrement des sanctions administratives pécuniaires prévues à ces articles.	Rôle de l'Office
----------------	--	--	------------------

5

## MISCELLANEOUS

## DISPOSITIONS DIVERSES

Compensation and reimbursement	<b>22.</b> Any compensation or reimbursement that is required to be paid under this Act shall be paid within seven days in cash, by electronic bank transfer, bank orders or bank cheques or, with the signed agreement of the passenger, in 10 travel vouchers or other services.	<b>22.</b> L'indemnité ou le remboursement qui doit être payé à un passager sous le régime de la présente loi est versé dans les sept jours en espèces, par transfert électronique bancaire, par mandat bancaire ou par chèque bancaire ou, avec l'accord écrit du passager, en bons de 10 transport ou par offre d'autres services.	5 Indemnité et remboursement
Measurement of distances	<b>23.</b> The distances referred to in this Act shall be measured by the great circle route method, which involves measuring the shortest course between two points on the earth's surface. 15	<b>23.</b> Les distances mentionnées à la présente loi sont mesurées par la méthode de la route orthodromique, qui mesure le plus court chemin entre deux points à la surface de la terre. 15	Mesure des distances
Annual adjustment	<b>24.</b> (1) Every dollar amount specified in this Act with respect to compensation or an administrative monetary penalty shall be adjusted on the first day of every calendar year so that the amount payable is equal to the product obtained 20 by multiplying  (a) the amount that would have been payable in the previous year  by  (b) the ratio that the Consumer Price Index 25 for the 12-month period ending on December 31 of the previous year bears to the Consumer Price Index for the 12-month period next before that 12-month period.	<b>24.</b> (1) Chaque montant en dollars mentionné à la présente loi relativement à une indemnité ou à une sanction administrative pécuniaire est rajusté le premier jour de chaque année civile de sorte que le montant payable est 20 égal au produit des éléments suivants :  a) le montant qui aurait dû être versé l'année précédente;  b) le rapport entre l'indice des prix à la consommation pour la période de douze mois 25 qui se termine le 31 décembre de l'année précédente et tel indice pour la période de douze mois précédant cette année.	Rajustement annuel
Consumer Price Index	(2) For the purposes of subsection (1), the 30 Consumer Price Index, for any 12-month period, means the average of the Consumer Price Index for Canada as published by Statistics Canada under the authority of the <i>Statistics Act</i> , for each month in that 12-month 35 period.	(2) Pour l'application du paragraphe (1), l'indice des prix à la consommation s'entend, 30 pour une période de douze mois, de la moyenne des indices des prix à la consommation pour le Canada pour chaque mois de cette période, publiés par Statistique Canada sous le régime de la <i>Loi sur la statistique</i> . 35	Indice des prix à la consommation

## REGULATIONS

## RÈGLEMENTS

Regulations	<b>25.</b> (1) The Governor in Council may make regulations in respect of any matter referred to in this Act.	<b>25.</b> (1) Le gouverneur en conseil peut prendre des règlements portant sur toute question visée par la présente loi.	Règlements
-------------	---	---	------------

For greater  
certainty

(2) For greater certainty, no provision of any regulations made under subsection (1) may negate or diminish the effect of any of the provisions of this Act.

Précision

(2) Il est entendu qu'aucune disposition d'un règlement pris en vertu du paragraphe (1) ne peut annuler ou diminuer les effets d'une disposition de la présente loi.

---

Published under authority of the Speaker of the House of Commons

Available from:  
Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0S5  
Telephone: (613) 941-5995 or 1-800-635-7943  
Fax: (613) 954-5779 or 1-800-565-7757  
publications@pwgsc.gc.ca  
<http://publications.gc.ca>

---

Publié avec l'autorisation du président de la Chambre des communes

Disponible auprès de :  
Les Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5  
Téléphone : (613) 941-5995 ou 1-800-635-7943  
Télécopieur : (613) 954-5779 ou 1-800-565-7757  
publications@tpsgc.gc.ca  
<http://publications.gc.ca>