

**C-439**

First Session, Forty-first Parliament,  
60-61 Elizabeth II, 2011-2012

**HOUSE OF COMMONS OF CANADA**

## **BILL C-439**

An Act respecting the rights of air passengers

---

FIRST READING, JUNE 20, 2012

---

**NOTE**

2nd Session, 41st Parliament

This bill was introduced during the First Session of the 41st Parliament. Pursuant to the Standing Orders of the House of Commons, it is deemed to have been considered and approved at all stages completed at the time of prorogation of the First Session. The number of the bill remains unchanged.

MR. HYER

**C-439**

Première session, quarante et unième législature,  
60-61 Elizabeth II, 2011-2012

**CHAMBRE DES COMMUNES DU CANADA**

## **PROJET DE LOI C-439**

Loi visant les droits des passagers aériens

---

PREMIÈRE LECTURE LE 20 JUIN 2012

---

**NOTE**

2<sup>e</sup> session, 41<sup>e</sup> législature

Le présent projet de loi a été présenté lors de la première session de la 41<sup>e</sup> législature. Conformément aux dispositions du Règlement de la Chambre des communes, il est réputé avoir été examiné et approuvé à toutes les étapes franchies avant la prorogation de la première session. Le numéro du projet de loi demeure le même.

M. HYER

## SUMMARY

This enactment places obligations on Canadian 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 those 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 canadiens à verser une indemnité aux passagers et à leur offrir de l'aide, dans certains cas, 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-439

## PROJET DE LOI C-439

An Act respecting the rights of air passengers

Loi visant les droits des 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

Definitions

**2.** The following definitions apply in this Act.

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

Définitions

“aerodrome”  
« aérodrome »

“aerodrome” has the same meaning as in subsection 3(1) of the *Aeronautics Act*.

« aérodrome » S'entend au sens du paragraphe 3(1) de la *Loi sur l'aéronautique*.

« aérodrome »  
“aerodrome”

“air carrier”  
« transporteur  
aérien »

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

« aéroport » Aérodrome 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”  
« canadien »

“Canadian” has the same meaning as in subsection 55(1) of the *Canada Transportation Act*.

20 « canadien » S'entend au sens du paragraphe 55(1) de la *Loi sur les transports au Canada*.

« canadien »  
“Canadian”

“cancellation”  
« annulation »

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

« destination finale » Destination figurant sur le billet présenté au comptoir d'enregistrement ou, dans le cas des vols avec correspondances, la 25 destination du dernier vol.

« destination finale »  
“final destination”

"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 documents.	« passager » Personne, autre qu'un membre du personnel d'aéronef, qui voyage ou qui a l'intention de voyager à bord d'un aéronef du service intérieur ou du service international du transporteur aérien aux termes d'un contrat ou d'une entente valides.	« passager » "passenger"
"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" « passager »	"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, y compris 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"

## APPLICATION

## CHAMP D'APPLICATION

Application	<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.	<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.	Champ d'application
Exception	<b>(2)</b> Despite subsection (1), this Act does not apply in respect of any flight that originates north of sixty degrees north latitude.	<b>(2)</b> Malgré le paragraphe (1), la présente loi ne s'applique pas aux vols en provenance de tout lieu situé au nord du soixantième degré de latitude nord.	5 Exception
Inconsistency or conflict	<b>(3)</b> 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 is to prevail to the extent of the inconsistency or conflict.	<b>(3)</b> Les dispositions de la présente loi l'emportent sur les dispositions incompatibles de toute autre loi du Parlement ou des règlements qui en découlent.	10 Incompatibilité

## CANCELLATION

## ANNULATION

Rights of passengers	<b>4. (1)</b> In case of cancellation of a flight, the air carrier must offer to every affected passenger <b>(a)</b> reimbursement or re-routing in accordance with section 10; <b>(b)</b> meals and refreshments in accordance with paragraph 12(1)(a) and means of communication in accordance with paragraph 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, accommodation in accordance with paragraph 12(1)(b) and transportation in accordance with paragraph 12(1)(c); and <b>(c)</b> compensation in accordance with section 9 unless <b>(i)</b> the passenger was informed of the cancellation at least two weeks before the scheduled time of departure, <b>(ii)</b> the passenger has accepted in writing the re-routing offered by the air carrier, or <b>(iii)</b> 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.	<b>4. (1)</b> Lorsqu'un vol est annulé, le transporteur aérien offre à chaque passager concerné : <b>a)</b> un remboursement ou un réacheminement conformément à l'article 10; <b>b)</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), 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 12(1)b) et le transport au titre de l'alinéa 12(1)c); <b>c)</b> l'indemnité prévue à l'article 9, sauf : <b>(i)</b> si le passager en a été informé au moins deux semaines avant l'heure prévue du départ, <b>(ii)</b> s'il a accepté par écrit le réacheminement offert par le transporteur aérien, <b>(iii)</b> si le transporteur aérien peut prouver que l'annulation découle d'une situation exceptionnelle qui n'a pu être évitée même si toutes les mesures raisonnables ont été prises.	15 25 30 35 30	Droits des passagers
----------------------	--	--	----------------------------	----------------------

Extraordinary circumstances	(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.	(2) Il est entendu que la fermeture d'un aéroport au trafic aérien en raison des conditions météorologiques constitue une situation exceptionnelle aux termes du sous-alinéa (1)c)(iii).	Situation exceptionnelle
Explanation	(3) When a passenger is informed of a cancellation, an explanation in writing must 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 must 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 dans l'explication des renseignements détaillés sur la nature exacte de cette situation.	5 Explication
Burden of proof	(4) The burden of proof concerning whether and when a passenger has been informed of the cancellation of a flight must 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
Air carrier not responsible	(5) If the air carrier required to provide services or compensation under subsection (1) is of the opinion that the cancellation of a flight results from a measure or decision taken by an airport authority, the Canadian Air Transport Security Authority, NAV CANADA or the Canada Border Services Agency, it may submit the matter to the Canadian Transportation Agency, which must determine the responsibility of the organization in question and its obligation to refund the air carrier the amounts it had to pay out under that subsection.	(5) Si le transporteur aérien qui a dû fournir des services ou verser des indemnités au titre du paragraphe (1) est d'avis que l'annulation du vol résulte d'une mesure ou d'une décision prise par une administration aéroportuaire, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, NAV CANADA ou l'Agence des services frontaliers du Canada, il peut en référer à l'Office des transports du Canada, qui se prononcera sur la responsabilité de l'organisme en cause et son obligation de rembourser au transporteur aérien les sommes qu'il a eu à déboursier au titre de ce paragraphe.	Transporteur aérien non responsable

#### DELAY

#### RETARD

Reasonable expectation of delay	5. (1) The air carrier must 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 or more 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 ou plus 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).	30 Prévion 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 must 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).	40 Départ le lendemain
Air carrier not responsible	(3) If the air carrier required to provide services or compensation under subsection (1) or (2) is of the opinion that the delay results	(3) Si le transporteur aérien qui a dû fournir des services ou verser des indemnités au titre des paragraphes (1) ou (2) est d'avis que le	45 Transporteur aérien non responsable

from a measure or decision taken by an airport authority, the Canadian Air Transport Security Authority, NAV CANADA or the Canada Border Services Agency, it may submit the matter to the Canadian Transportation Agency, which must determine the responsibility of the organization in question and its obligation to refund the air carrier the amounts it had to pay out under subsection (1) or (2).

retard résulte d'une mesure ou d'une décision prise par une administration aéroportuaire, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, NAV CANADA ou l'Agence des services frontaliers du Canada, il peut en référer à l'Office des transports du Canada, qui se prononcera sur la responsabilité de l'organisme en cause et son obligation de rembourser au transporteur aérien les sommes qu'il a eu à déboursier au titre de l'un ou l'autre de ces 10 paragraphes.

Delay of five hours or more

(4) If the delay in the departure of a flight is five hours or more, the air carrier must also offer to every affected passenger reimbursement in accordance with paragraph 10(1)(a).

(4) 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 à l'alinéa 10(1)a). 15

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 must 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 : 20

Aéronef au sol pour une période prolongée

(a) electric generation service to provide temporary power for fresh air and lights; 20

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; 25

(c) adequate food and drinking water and other refreshments; and

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

(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 and to the safe operation of the aircraft or any other aircraft. 30

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, et sans nuire à l'exploitation sécuritaire de l'aéronef ou d'autres aéronefs.

Compensation

(2) The air carrier must pay compensation to every affected passenger in the amount of 100 Canadian dollars for each hour in which one or more of the obligations set out in paragraphs (1)(a) to (d) are not met. 35

(2) Le transporteur aérien qui ne respecte pas une ou plusieurs des obligations visées aux alinéas (1)a) à d) verse une indemnité de cent dollars canadiens à chaque passager concerné pour chaque heure de défaut. 35 Indemnité

Amount of compensation

(3) Despite subsection (2), the amount of compensation provided under this section to a passenger must not exceed the total amount paid by the passenger in respect of the flight for which the passenger boarded the aircraft. 40

(3) Malgré le paragraphe (2), l'indemnité versée aux termes du présent article au passager ne peut excéder le montant total payé par lui pour le vol pour lequel il se trouvait à bord de l'aéronef. 40

Montant de l'indemnité

Air carrier not responsible

(4) If the air carrier required to provide services or compensation under this section is of the opinion that the presence of passengers for more than an hour aboard an aircraft on the ground results from a measure or decision taken by an airport authority, the Canadian Air Transport Security Authority, NAV CANADA or the Canada Border Services Agency, it may submit the matter to the Canadian Transportation Agency, which must determine the responsibility of the organization in question and its obligation to refund the air carrier the amounts it had to pay out under this section.

(4) Si le transporteur aérien qui a dû fournir des services ou verser des indemnités au titre du présent article est d'avis que la présence des passagers pendant plus d'une heure à bord d'un aéronef retenu au sol résulte d'une mesure ou d'une décision prise par une administration aéroportuaire, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, NAV CANADA ou l'Agence des services frontaliers du Canada, il peut en référer à l'Office des transports du Canada, qui se prononcera sur la responsabilité de l'organisme en cause et son obligation de rembourser au transporteur aérien les sommes qu'il a eu à déboursier au titre du présent article.

Transporteur aérien non responsable

## DENIAL OF BOARDING

Voluntary surrender of reservations

7. If an air carrier finds that it will be necessary to deny boarding on an aircraft as a result of a flight being overbooked, it must immediately determine whether there are any 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.

7. Le transporteur aérien qui constate qu'il devra 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 aérien. Tout dédommagement versé à ce titre s'ajoute à l'indemnité prévue à l'article 9.

Cession volontaire des réservations

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 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 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 must provide compensation in accordance with section 9 to every passenger who is denied boarding.

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

Indemnité

RIGHT TO  
COMPENSATION— CANCELLATION OR  
DENIED BOARDING

Amount of compensation

9. (1) Every passenger to whom this section applies is to receive compensation in the amount of

(a) 250 Canadian dollars for all flights of 1500 kilometres or less;

(b) 400 Canadian dollars for all flights between 1500 and 3500 kilometres; and

DROIT À UNE  
INDEMNITÉ— ANNULATION OU REFUS  
D'EMBARQUEMENT

9. (1) Chaque passager visé par le présent article reçoit une indemnité de :

a) deux cent cinquante dollars canadiens pour les vols de mille cinq cents kilomètres ou moins;

b) quatre cents dollars canadiens pour les vols de plus de mille cinq cents kilomètres et de moins de trois mille cinq cents kilomètres; 40

Montant de l'indemnité



Amount of compensation	<p>(c) 600 Canadian dollars for all flights of 3500 kilometres or more.</p> <p>(2) Despite subsection (1), the amount of compensation provided under this section to a passenger in respect of a flight that has been cancelled or a flight in respect of which the passenger has been denied boarding must not exceed the total amount paid by the passenger in respect of the flight.</p>	<p>c) six cents dollars canadiens pour les vols de trois mille cinq cents kilomètres ou plus.</p> <p>(2) Malgré le paragraphe (1), l'indemnité versée aux termes du présent article au passager dont le vol est annulé ou pour lequel il se voit refuser l'embarquement ne peut excéder le montant total payé par le passager pour ce vol.</p>	Montant de l'indemnité
Choice between reimbursement or re-routing	<p>RIGHT TO REIMBURSEMENT OR RE-ROUTING— CANCELLATION OR DELAY</p>	<p>DROIT AU REMBOURSEMENT OU AU RÉACHEMINEMENT— ANNULATION OU RETARD</p>	Choix entre le remboursement ou le réacheminement
Compensation	<p><b>10.</b> (1) The air carrier must offer without charge to every passenger to whom this section applies the choice between</p> <p>(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 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;</p> <p>(b) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at the earliest opportunity; and</p> <p>(c) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at a later date at the passenger's convenience, subject to availability of seats.</p> <p>(2) If an air carrier fails to comply with subsection (1), it must pay compensation to every affected passenger in the amount of 1000 Canadian dollars. The payment of compensation is in addition to the reimbursement that is paid to the passenger in accordance with paragraph (1)(a).</p>	<p><b>10.</b> (1) Le transporteur aérien offre gratuitement à chaque passager visé par le présent article le choix entre :</p> <p>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 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;</p> <p>b) le réacheminement, dans des conditions de transport comparables, à sa destination finale dès que possible;</p> <p>c) le réacheminement, dans des conditions de transport comparables, à sa destination finale à une date ultérieure selon la préférence du passager, sous réserve de la disponibilité des places.</p> <p>(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse une indemnité de mille dollars canadiens à chaque passager concerné. Le versement de cette indemnité s'ajoute au remboursement prévu à l'alinéa (1)a).</p>	Indemnité
Where re-routing is to another airport	<p><b>11.</b> If, in the case where a town, city or region is served by several airports, an air carrier offers a passenger a flight to an airport other than the airport in respect of which the booking was made, the air carrier must also offer to bear the cost of transporting the passenger from that other airport either to the</p>	<p><b>11.</b> Si, dans le cas où une ville ou une région est desservie par plus d'un aéroport, le transporteur aérien offre à un passager un vol vers un autre aéroport que celui pour lequel la réservation avait été faite, il offre aussi d'assumer les frais de déplacement du passager de cet autre</p>	Réacheminement à un autre aéroport

airport for which the booking was made, or to another nearby destination agreed to by the passenger.

aéroport soit vers celui pour lequel la réservation avait été faite, soit vers une autre destination voisine acceptée par le passager.

#### RIGHT TO CARE — CANCELLATION OR DELAY

#### DROIT À UNE PRISE EN CHARGE — ANNULATION OU RETARD

Meals, accommodation, etc.

**12.** (1) The air carrier must offer without charge to every passenger to whom this section applies

**12.** (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;

a) des repas et des rafraîchissements en fonction du délai d'attente;

(b) hotel accommodation in cases where a stay of one or more nights is required; 10

b) l'hébergement dans un hôtel lorsqu'un séjour d'au moins une nuit est nécessaire; 10

(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 messages, or e-mails.

d) le choix de faire deux communications, soit par téléphone, télex, télécopieur ou courriel. 15

Compensation

(2) If an air carrier fails to comply with subsection (1), it must pay compensation to every affected passenger in the amount of 250 Canadian dollars.

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

Indemnité

Particular attention to certain passengers

**13.** (1) In carrying out its obligations under this Act, every air carrier must pay particular attention to

**13.** (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

a) aux besoins des enfants non accompagnés;

(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 must pay compensation to every affected person in the amount of 250 Canadian dollars.

(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse une indemnité de deux cent cinquante dollars canadiens à chaque personne concernée. 30

Indemnité

#### RIGHT TO BE INFORMED

#### DROIT À L'INFORMATION

Duty to disclose pricing

**14.** (1) In order to enable a purchaser of an air service to readily determine the total amount to be paid for the service, every air carrier who advertises a price for an air service must

**14.** (1) Pour permettre à l'acheteur d'un service aérien de déterminer facilement la somme à payer pour un 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 35

a) y inclut tous les coûts qu'il assume pour le fournir;

	(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.	b) précise dans l'annonce tous les droits, frais et taxes qu'il perçoit pour le compte d'un tiers relativement au service.	
Penalty	(2) If an air carrier fails to comply with subsection (1), it must pay an administrative monetary penalty in the amount of 5 000 Canadian dollars for every day the non-compliant advertisement is published or broadcast.	(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse cinq mille dollars canadiens à titre de sanction administrative pécuniaire pour chaque jour de publication ou de diffusion non conforme.	Sanction
Duty to provide flight information	<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 must make every reasonable effort to provide the passenger with that information within one hour of acquiring it.	<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.	Obligation de fournir les renseignements sur le vol
Compensation	(2) If an air carrier fails to comply with subsection (1), it must pay compensation to every affected passenger in the amount of 250 Canadian dollars.	(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse une indemnité de deux cent cinquante dollars canadiens à chaque passager concerné.	Indemnité
Baggage	<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 must, 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.	<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.	Bagages
Compensation	(2) If an air carrier fails to comply with subsection (1), it must pay compensation to every affected passenger in the amount of 50 Canadian dollars.	(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse une indemnité de cinquante dollars canadiens à chaque passager concerné.	Indemnité
Announcements at airport	<b>17.</b> (1) Every air carrier operating at an airport must 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.	<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.	Message à l'aéroport
Penalty	(2) If an air carrier fails to comply with subsection (1), it must pay an administrative monetary penalty in the amount of 500 Canadian dollars.	(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse cinq cents dollars canadiens à titre de sanction administrative pécuniaire.	Sanction

Obligation to inform passengers of their rights

**18.** (1) Every air carrier must 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:

“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*.”.

**18.** (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 5 dans la zone d'enregistrement :

« Si l'embarquement vous est refusé, 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 10 l'avis écrit énonçant les règles d'indemnisation et de prise en charge prévues à la *Déclaration des droits des passagers aériens*. ».

Obligation d'informer les passagers de leurs droits

5

Penalty

(2) If an air carrier fails to comply with subsection (1), it must pay an administrative monetary penalty in the amount of 500 15 Canadian dollars.

(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse cinq cents dollars 15 canadiens à titre de sanction administrative pécuniaire.

Sanction

Written notice

**19.** (1) Every air carrier must 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 20 baggage with a written notice that contains

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

(b) the contact details of the Canadian 25 Transportation Agency; and

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

**19.** (1) Le transporteur aérien remet immédiatement à chaque passager qui se voit refuser l'embarquement, dont le vol est annulé ou 20 retardé d'au moins deux heures ou dont les bagages ont été égarés, un avis écrit fournissant :

a) les règles d'indemnisation et de prise en charge dont peuvent bénéficier les passagers 25 sous le régime de la présente loi;

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

c) la formule servant à demander une indemnité ou autre forme d'aide prévues par 30 la présente loi.

Avis écrit

Compensation

(2) If an air carrier fails to comply with 30 subsection (1), it must pay compensation to every affected passenger in the amount of 100 Canadian dollars.

(2) Le transporteur aérien qui ne se conforme pas au paragraphe (1) verse une indemnité de cent dollars canadiens à chaque passager concerné. 35

Indemnité

Visually impaired

**20.** The notices referred to in subsections 18(1) and 19(1) must be provided to blind and 35 visually impaired persons in an appropriate alternative medium.

**20.** Les avis 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 ACTAPPLICATION DE LA LOI SUR LES  
TRANSPORTS AU CANADACanada  
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 Canadian 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

Role of Agency

(2) The Canadian 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

10

## MISCELLANEOUS

## DISPOSITIONS DIVERSES

Compensation  
and  
reimbursement

**22.** Any compensation or reimbursement that is required to be paid under this Act must be paid within seven days in cash, by electronic bank transfer, bank order or bank cheque or, with the signed agreement of the passenger, in travel vouchers or other services.

**22.** 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 transport ou par offre d'autres services.

Indemnité et  
remboursementMeasurement of  
distances

**23.** The distances referred to in this Act must be measured by the great circle route method, which involves measuring the shortest course between two points on the earth's surface.

**23.** Les distances mentionnées à la présente loi sont mesurées selon la méthode de la route orthodromique, qui mesure le plus court chemin entre deux points à la surface de la terre.

Mesure des  
distancesAnnual  
adjustment

**24.** (1) Every dollar amount specified in this Act with respect to compensation or an administrative monetary penalty is to be adjusted on the first day of every calendar year so that the amount payable is equal to the product obtained by multiplying

**24.** (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 égal au produit des éléments suivants :

Rajustement  
annuel

(a) the amount that would have been payable in the previous year

a) le montant qui aurait dû être versé l'année précédente;

by

(b) the ratio that the Consumer Price Index 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) le rapport entre l'indice des prix à la consommation pour la période de douze mois qui se termine le 31 décembre de l'année précédente et tel indice pour la période de douze mois précédant cette année.

Consumer Price  
Index

(2) For the purposes of subsection (1), the Consumer Price Index, for any 12-month period, means the average of the Consumer Price Index for Canada as published by

(2) Pour l'application du paragraphe (1), l'indice des prix à la consommation s'entend, pour une période de douze mois, de la moyenne des indices des prix à la consommation pour le

Indice des prix à  
la consommation

Statistics Canada under the authority of the *Statistics Act*, for each month in that 12-month period.

Canada pour chaque mois de cette période, publiés par Statistique Canada sous le régime de la *Loi sur la statistique*.

#### OTHER SOURCES OF COMPENSATION

#### INDEMNITÉS — AUTRES SOURCES

Compensation  
for passengers

**25.** (1) For greater certainty, nothing in this Act limits the right of a passenger to seek compensation for any financial or other loss that the passenger has incurred in connection with air transportation from any person that the passenger considers to be responsible for that loss.

**25.** (1) Il est entendu que la présente loi n'a pas pour effet de porter atteinte au droit du passager de demander une indemnité à toute personne qu'il juge responsable des pertes financières ou autres qu'il a subies en lien avec le transport aérien.

Indemnisation  
des passagers

Compensation  
for air carriers

(2) For greater certainty, nothing in this Act limits the right of an air carrier to seek compensation for any liability incurred by the air carrier as a result of the failure to meet obligations imposed by this Act from any person that the air carrier considers to be responsible for that failure.

(2) Il est entendu que la présente loi n'a pas pour effet de porter atteinte au droit du transporteur aérien de demander une indemnité pour la responsabilité qu'il a encourue à toute personne qu'il juge responsable de la non-exécution des obligations imposées par la présente loi.

Indemnisation  
du transporteur  
aérien

#### REGULATIONS

#### RÈGLEMENTS

Regulations

**26.** (1) The Governor in Council may make regulations in respect of any matter referred to in this Act.

**26.** (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.

(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.

Précision