

PRENEZ L'AIR AVERTI

AVANT LE DÉCOLLAGE

À en juger par les millions de passagers dans le monde entier qui voyagent chaque année, le transport aérien fait désormais partie de notre quotidien. Vous devez être en mesure de prendre des décisions éclairées lorsque vous planifiez vos déplacements.



L'Office des transports du Canada est là pour veiller à ce que notre réseau de transport soit compétitif, efficace et accessible. Nous voulons vous aider à planifier votre voyage en vous offrant ces conseils pour prendre l'air averti.

Notre publication *Prenez l'air averti* vous offre des renseignements utiles concernant les vols en provenance, à destination ou à l'intérieur du Canada.

Communiquez avec nous pour vous en procurer une copie.

Aussi disponible de l'Office des transports du Canada :

Soyez maître de votre voyage : Un guide à l'intention des personnes ayant une déficience

DIX CONSEILS POUR PRENDRE L'AIR AVERTI

Comprenez vos droits et responsabilités

Le tarif constitue le contrat de transport entre vous et votre transporteur aérien – il couvre vos droits et obligations à titre de passager et les droits du transporteur et ses responsabilités envers vous. Vous les trouverez affichés aux bureaux des transporteurs aériens et sur leurs sites Web si ces derniers sont utilisés pour vendre des services de transport aérien.

Enregistrez-vous à l'avance

Si cette option est disponible, enregistrez-vous en ligne jusqu'à 24 heures précédant votre départ. Arrivez suffisamment tôt à l'aéroport pour vous enregistrer, enregistrer vos bagages, passer les points de contrôle et vous présenter à la porte d'embarquement à temps.

Comprenez les règles tarifaires de votre billet

Notez-les ou imprimez-les avant de procéder à l'achat de votre billet et gardez-les sur vous lorsque vous voyagez – elles peuvent servir en cas de différend avec votre transporteur aérien.



Connaissez les limites de votre transporteur aérien

Chaque transporteur aérien fixe ses propres limites de responsabilité à l'égard des bagages de cabine et des bagages enregistrés. Les transporteurs prescrivent également des délais pour rapporter la perte, les dommages ou le retard des bagages. Consultez le tarif de votre transporteur aérien pour connaître ses règles et indemnités concernant les bagages.

Vérifiez à l'avance

Qu'il s'agisse de transport d'équipement sportif ou d'instruments de musique, de restrictions alimentaires, de conditions médicales et de besoins liés à une déficience, la plupart des transporteurs exigent un préavis de 48 à 72 heures pour répondre aux demandes de service spécial.

Préparez bien vos bagages

Inscrivez vos coordonnées et l'adresse de votre destination à l'intérieur de chaque pièce de bagage. Apportez toujours avec vous à bord vos articles essentiels et de valeur, tels que : votre passeport, vos pièces d'identité et votre billet de retour, vos médicaments et appareils médicaux, votre argent, vos bijoux et vos appareils électroniques et des articles essentiels pour la nuit.



Assurez-vous d'avoir en main tous vos documents de voyage

C'est à vous que revient la responsabilité d'avoir en main les documents requis pour entrer dans un pays étranger et pour revenir au Canada. Tous les voyageurs canadiens, y compris les enfants, doivent avoir leur propre passeport. Renseignez-vous auprès de la mission diplomatique du pays que vous envisagez de visiter pour connaître ses exigences d'entrée.

Souscrivez une assurance voyage

Souscrivez une assurance pour vous protéger en cas de perte, de retard, de dommages ou de vol de vos bagages, d'annulation ou d'interruption de votre voyage, de blessures corporelles ou de décès, ainsi qu'une assurance médicale adéquate.

Ne ratez pas votre vol!

Si possible, pré-selectionnez votre siège avant le départ. Confirmez votre vol de retour au moins 72 heures avant le vol. Fournissez à votre transporteur vos coordonnées actuelles afin qu'il puisse vous aviser de tout retard ou de toute annulation de vol. Vérifiez l'état de votre vol au moins 24 heures avant le départ prévu, puis juste avant de vous rendre à l'aéroport.

Vous avez un problème?

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de votre transporteur aérien au sujet de votre plainte écrite, consultez notre site Web à www.otc.gc.ca pour savoir comment nous pouvons vous aider.

PRENEZ L'AIR AVERTI

Dix conseils clés

Canada



Le transport nous tient à cœur. Si vous vous heurtez à des difficultés que vous n'êtes pas en mesure de régler directement avec votre transporteur aérien, nous pourrions être en mesure de vous aider à régler votre plainte relative au transport.

Contactez-nous :

L'Office des transports du Canada
Ottawa, ON K1A 0N9
Téléphone : 1-888-222-2592
Télécopieur : 819-997-6727
ATS : 1-800-669-5575
Courriel : info@otc-cta.gc.ca
www.otc.gc.ca