

NOTICE D'INFORMATION A L'ATTENTION DES PASSAGERS CORSAIR, A DESTINATION ET EN PROVENANCE DU CANADA

Conformément au [Règlement sur la Protection des Passagers Aériens \(n°SOR/2019-150\)](#) du 20 juin 2019, nous vous présentons ci-dessous vos droits en tant que passager sur votre vol à destination ou en provenance du Canada.

1. ANNULATION DE VOL

Vous vous êtes présenté pour l'enregistrement et l'embarquement avant l'heure limite qui vous a été communiquée, et votre vol a été annulé pour un motif inhérent à la compagnie*. Nous vous présentons nos plus sincères excuses pour cette perturbation.

- **Si l'information vous a été communiquée moins de 12 heures avant l'horaire de départ initial et que vous avez attendu deux heures après l'horaire de départ initialement prévu**, notre personnel au sol se tient à votre disposition pour vous faire bénéficier :
 - de nourriture et boissons en quantité raisonnable,
 - d'un accès à un moyen de communication,
 - d'un hébergement ainsi que du transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement (si l'attente doit durer toute la nuit).
- En cas d'annulation de vol, il vous sera proposé un voyage alternatif, sur le prochain vol disponible opéré par Corsair ou un de nos partenaires.
- Si ce réacheminement ne vous convient pas :

Vous avez droit au remboursement de votre billet inutilisé ainsi qu'à une nouvelle réservation confirmée pour un vol à destination de votre point de départ et à une date de votre convenance. Le remboursement est effectué à la personne qui a acheté le billet et est réalisé par le même moyen de paiement que le paiement initial.

- En tant que passager et au titre du Règlement sur la Protection des Passagers Aériens, **et sauf si vous avez été prévenu de l'annulation de vol au moins 14 jours avant le départ initial**, vous avez droit à l'indemnisation suivante :
 - 125\$ pour un retard à l'arrivée de 3 à 6h
 - 250\$ pour un retard à l'arrivée de 6 à 9h
 - 500\$ pour un retard à l'arrivée supérieur ou égal à 9h

ATTENTION : L'indemnité est limitée à 125\$ si un remboursement a été effectué au lieu d'un arrangement de voyage alternatif.



2. RETARD DE VOL

Vous vous êtes présenté pour l'enregistrement et l'embarquement avant l'heure limite qui vous a été communiquée, et votre vol a été retardé pour un motif inhérent à la compagnie*. Nous vous présentons nos plus sincères excuses pour cette perturbation.

- **Si l'information vous a été communiquée moins de 12 heures avant l'horaire de départ initial et que vous avez attendu deux heures après l'horaire de départ initialement prévu**, notre personnel au sol se tient à votre disposition pour vous faire bénéficier :
 - de nourriture et boissons en quantité raisonnable,
 - d'un accès à un moyen de communication,
 - d'un hébergement ainsi que du transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement (si l'attente doit durer toute la nuit).

ATTENTION : Si l'application de ces différents services engendre un retard du vol plus important, leur application pourra vous être refusée.

- En cas de retard supérieur ou égal à 3 heures, il vous sera proposé un voyage alternatif, sur le prochain vol disponible opéré par Corsair ou un de nos partenaires.
- Si ce réacheminement ne vous convient pas :

Vous avez droit au remboursement de votre billet inutilisé ainsi qu'à une nouvelle réservation confirmée pour un vol à destination de votre point de départ et à une date de votre convenance. Le remboursement est effectué à la personne qui a acheté le billet et est réalisé par le même moyen de paiement que le paiement initial.

- En tant que passager et au titre du Règlement sur la Protection des Passagers Aériens, **et sauf si vous avez été prévenu du retard du vol au moins 14 jours avant le départ initial** vous avez droit à l'indemnisation suivante :
 - 125\$ pour un retard à l'arrivée de 3 à 6h
 - 250\$ pour un retard à l'arrivée de 6 à 9h
 - 500\$ pour un retard à l'arrivée supérieur ou égal à 9h

ATTENTION : L'indemnité est limitée à 125\$ si un remboursement a été effectué au lieu d'un arrangement de voyage alternatif.



3. REFUS A L'EMBARQUEMENT

Votre embarquement vous a été refusé pour des raisons inhérentes à la compagnie*.

Si vous avez été volontaires pour accepter de renoncer à votre voyage, vous pourrez bénéficier d'un avantage qui vous sera confirmé par écrit avant le départ du vol.

Si vous n'avez pas été volontaires et qu'il a donc été nécessaire de vous refuser l'embarquement, il vous sera proposé un voyage alternatif, sur le prochain vol disponible opéré par Corsair ou opéré par un de nos partenaires.

- Notre personnel au sol se tient à votre disposition pour vous faire bénéficier, jusqu'à l'embarquement de votre nouveau vol :
 - de nourriture et boissons en quantité raisonnable,
 - d'un accès à un moyen de communication,
 - d'un hébergement ainsi que du transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement (si l'attente doit durer toute la nuit).

- Si le réacheminement proposé ne vous convient pas :

Vous avez droit au remboursement de votre billet inutilisé ainsi qu'à une nouvelle réservation confirmée pour un vol à destination de votre point de départ et à une date de votre convenance. Le remboursement est effectué à la personne qui a acheté le billet et est réalisé par le même moyen de paiement que le paiement initial.

- En tant que passager et au titre du Règlement sur la Protection des Passagers Aériens, vous avez droit à l'indemnisation suivante :
 - 900\$ pour un retard à l'arrivée inférieur à 6h
 - 1800\$ pour un retard à l'arrivée de 6 à 9h
 - 2400\$ pour un retard à l'arrivée supérieur ou égal à 9h



***ATTENTION**

- Si votre vol a été annulé, retardé ou si vous avez été refusé à l'embarquement en raison d'une situation indépendante de notre volonté, la compagnie Corsair ne saurait être tenue responsable des difficultés rencontrées et les dispositions de la présente notice concernant l'assistance de notre personnel au sol, le droit au remboursement et le droit à l'indemnisation se trouvent inapplicables. Seul le droit au réacheminement par un vol alternatif est possible.

Les situations indépendantes de la volonté du transporteur comprennent notamment, sans que cela ne soit limitatif, des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible la réalisation du vol en toute sécurité, les situations de guerre ou d'instabilité politique, les urgences médicales, les collisions avec un animal sauvage.

- Si votre vol a été perturbé pour une raison qui nous est attribuable mais qui s'est révélée nécessaire par souci de sécurité, les dispositions relatives au droit à l'indemnisation ne sont pas applicables. Le droit à une assistance du personnel, le droit au réacheminement par un vol alternatif, le droit au remboursement restent possibles.

Un souci de sécurité signifie toute exigence légale à respecter afin de réduire les risques pour la sécurité des passagers (par exemple, la découverte d'une ceinture de sécurité non fonctionnelle avant l'embarquement rend nécessaire le refus à l'embarquement de l'un des passagers).

4. BAGAGE RETARDE, PERDU OU ENDOMMAGE

L'acheminement de votre bagage a été retardé, votre bagage a été perdu ou endommagé à l'arrivée de votre vol.

Nous vous présentons nos excuses les plus sincères pour ce désagrément, et vous informons qu'en cas de détérioration, retard, perte ou destruction des bagages, vous devez effectuer une réclamation auprès de nos services, par écrit, dans les 7 jours ouvrés suivant la date d'arrivée de votre vol.

Pour les retards de bagages, vous pouvez réclamer le dédommagement des frais de nécessités dans un délai de 21 jours ouvrés après la livraison du bagage.

Nos services s'efforceront de traiter vos réclamations dans les meilleurs délais et vous informent que vous pouvez bénéficier du dédommagement suivant :

- L'indemnisation offerte en vertu de la Convention de Montréal ;
- Le remboursement des frais payés pour le transport des bagages perdus ou endommagés.

Pour plus d'information, veuillez-vous référer à nos [Conditions de Vente et de Transport](#).



5. ATTRIBUTION DE SIEGES AUX ENFANTS DE MOINS DE 14 ANS

Vous voyagez avec un enfant de moins de 14 ans ou votre enfant de moins de 14 ans voyage seul sur l'un de nos vols. Voici quelques informations relatives à la politique appliquée par la compagnie Corsair :

- Les enfants non-accompagnés (UM) âgées de moins de 5 ans ne sont pas autorisés pour les vols au départ ou à destination du Canada.
- Les enfants non-accompagnés (UM) âgées de moins de 14 ans sont placés dans la même rangée qu'un adulte et ne peuvent être assis en issue de secours ou en siège hublot. Ils ne sont pas autorisés en classe Premium ou Business.
- Les enfants accompagnés de moins de 14 ans sont placés à côté de l'adulte accompagnant, ou si cela n'est pas possible, à une rangée de siège ou d'un couloir maximum de l'adulte accompagnant. Ils ne peuvent être assis en issue de secours ou en siège hublot.

En cas de déclassement rendu nécessaire pour l'adulte accompagnant, la différence de prix pourra être remboursée. Toutefois, si le passager adulte accompagnant choisit un siège dans une classe supérieure, le paiement pour la différence pourra lui être demandé.

Quels sont vos moyens de recours ?

Pour effectuer une demande de remboursement et/ou d'indemnisation, nous vous remercions de vous diriger vers notre service clientèle, en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.corsair.fr/vol/services/Carnet-de-bord/Apres-le-vol/relation-clientele>

Vous disposez d'un délai d'un an suivant la perturbation de votre vol (annulation, retard ou refus à l'embarquement) pour demander votre indemnité.

En l'absence de réponse de notre part ou d'une réponse qui ne vous conviendrait pas, vous pouvez vous référer aux règles d'assistance et d'indemnisation du Médiateur du Tourisme et du Voyage. Vous trouverez les informations nécessaires en cliquant sur lien suivant : <http://www.mtv.travel>

Vous pouvez également effectuer votre réclamation auprès de l'Office des Transports du Canada :

<https://rppa-appr.ca/fra/deposer-plainte-relative-au-transport-aerien>

