CORSAIR
Voyagez en bonne compagnie

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, vous pourrez trouver ci-dessous une synthèse de 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, sans frais supplémentaires :
  - de nourriture et boissons en quantité raisonnable selon la durée de l'attente, le moment de la journée et le lieu où vous vous trouvez,
  - d'un accès à un moyen de communication,
  - d'un hébergement ainsi que du transport aller/retour entre l'aéroport et le lieu d'hébergement (ceci seulement 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 d'annulation de vol, il vous sera proposé, sans frais supplémentaires, **un voyage alternatif vers votre destination,** 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, dans le cas où votre voyage a déjà commencé et que vous n'êtes plus à votre point de départ.
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, sans frais supplémentaires :
  - de nourriture et boissons en quantité raisonnable, selon la durée de l'attente, le moment de la journée et le lieu où vous vous trouvez,
  - d'un accès à un moyen de communication,
  - d'un hébergement ainsi que du transport aller/retour entre l'aéroport et le lieu d'hébergement (ceci seulement 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, sans frais supplémentaires, **un voyage alternatif vers votre destination**, 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, dans le cas où votre voyage a déjà commencé et que vous n'êtes plus à votre point de départ.
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

Si pour des raisons inhérentes à notre compagnie, nous décidons de procéder à un débarquement de passagers, il sera fait appel aux volontaires dans un premier temps.

Si vous avez été volontaire 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 volontaire et qu'il a donc été nécessaire de vous refuser l'embarquement, il vous sera proposé, sans frais supplémentaires, un voyage alternatif vers votre destination, sur le prochain vol disponible opéré par Corsair ou opéré par un de nos partenaires.

La compagnie sélectionne les passagers en appliquant l'ordre de priorité d'embarquement suivant :

a) Un mineur non accompagné ;
b) Une personne handicapée, et le cas échéant, la personne de soutien, l'animal d'assistance et l'animal de soutien émotionnel ;
c) Un passager qui voyage avec des membres de sa famille ;
d) Un passager qui a déjà été refusé à l'embarquement pour un même titre de transport, si nous avons été informés.

- 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).

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

CORSAIR
Voyagez en bonne compagnie

- 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, dans le cas où vous avez déjà commencé votre voyage et que vous n'êtes plus à votre point de départ.
Le remboursement est effectué à la personne qui a acheté le billet, 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

En cas de réacheminement alternatif suite à l'annulation, au retard de votre vol ou à votre refus à l'embarquement, vous pouvez bénéficier du a) remboursement des services additionnels payés et non utilisés, ainsi que du b) remboursement de votre billet (pour la portion concernée) si vous voyagez dans une classe de transport inférieure à celle de votre réservation initiale.

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, et le droit à l'indemnisation se trouvent inapplicables. Seul le droit au réacheminement sur un vol alternatif (si possible dans un délai de 48h suivant l'heure de départ initiale) ou le remboursement 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 sur un vol alternatif, et 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. RETARD SUR L'AIRE DE TRAFIC

En cas de retard sur l'aire de trafic, après la fermeture des portes de l'avion, avant le décollage ou après l'atterrissage, vous pourrez accéder sans frais :

- aux toilettes de l'avion ;
- à de la nourriture et à des boissons en quantité raisonnable compte tenu de la durée du retard, du moment de la journée et de l'emplacement de l'aéroport,
- à un moyen de communication (si possible) vers une personne à l'extérieur,
- à des soins médicaux d'urgence si nécessaire, dans la mesure du possible.

La cabine restera régulièrement ventilée et climatisée.

Si votre vol est retardé au Canada sur l'aire de trafic, avant le décollage ou après l'atterrissage, vous serez autorisé à débarquer de l'avion :

a) trois heures après la fermeture des portes avant le décollage (sauf si il est probable que le décollage aura lieu dans moins de trois heures et quarante-cinq minutes après la fermeture des portes) ;
b) trois heures après l'atterrissage ou plus tôt si cela est possible.

L'ordre de priorité pour le débarquement des passagers est le suivant :

1) les personnes handicapées, et le cas échéant, leur personne de soutien, leur animal d'assistance ou leur animal de soutien émotionnel ;
2) les autres passagers.

ATTENTION : aucun débarquement ne sera permis si des raisons de sécurité, sureté, de contrôle de la circulation aérienne ou de contrôle douanier l'exigent.

5.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 si les conditions sont réunies :

- L'indemnisation offerte en vertu de la Convention de Montréal (1288 DTS – environ 2350 CAD).

- Le remboursement des frais payés suite à la perte ou la dégradation d'un bagage, dans un délai de 30 jours. Le remboursement sera fait à la personne qui a payé les frais.

Pour plus d'information, veuillez-vous référer à nos Conditions de Vente et de Transport.

6.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 un siège de l'adulte accompagnant dans la même rangée pour les enfants âgés de 5 à 11 ans et à une rangée de siège ou d'un couloir maximum de l'adulte accompagnant pour les enfants âgés de 12 à 13 ans. 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.

Afin de faciliter l'attribution aux enfants de moins de 14 ans d'un siège à proximité du siège de l'adulte accompagnant, nous vous remercions d'effectuer une seule et même réservation pour ces passagers et contacter notre service client dans la mesure du possible 72 h avant le départ du vol.

Le TARIF INTERNATIONAL DE CORSAIR peut être consulté en cliquant sur ce lien :

https://www.flycorsair.com/sites/default/files/2023-05/tarif_corsair_09-05-2023.pdf

CORSAIR
Voyagez en bonne compagnie

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) pour demander votre indemnité.

En cas de perte, retard ou dommage aux bagages, vous disposez d'un délai de deux ans à compter de votre transport pour effectuer une réclamation.

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