

ENREGISTREMENT, REFUS D'EMBARQUEMENT, RETARDS ET ANNULATIONS

<https://www.youtube.com/watch?v=TZTSTvpLz08>

Vous avez raté votre vol, ça pourrait vous arriver pour toutes sortes de raisons. Par exemple, si vous vous présentez trop tard pour l'enregistrement de votre vol, si le mauvais temps s'est mis de la partie, si votre vol a été retardé, surservé ou annulé.

Pour connaître vos droits et vos responsabilités dans de telles situations, prenez le temps de vous familiariser avec le tarif de votre ligne aérienne. Vous le trouverez sur son site web ou à l'un de ses bureaux. Le tarif inclut les conditions de transport de votre transporteur. C'est votre contrat avec la ligne aérienne. Le tarif contient de l'informations sur les obligations légales de la ligne aérienne en cas de changement aux horaires de vol.

Dans tel cas, la ligne aérienne vous offrira peut-être un remboursement ou une place à bord d'un autre vol. Mais ne tenez pas pour acquis qu'elle le fera car son obligation légale varie selon les circonstances.

Un délai d'enregistrement raté est une raison courante pour qu'une ligne aérienne vous refuse l'embarquement. Les délais d'enregistrement des lignes aériennes sont stricts. Si vous êtes en retard au comptoir d'enregistrement ou même dans la zone de dépôt des bagages, la ligne aérienne pourrait annuler votre réservation ou assigner votre siège à quelqu'un d'autre et vous raterez votre vol.

Les périodes d'enregistrement pour les vols intérieurs et les vols internationaux sont différentes et varient d'une ligne aérienne à l'autre. Il est possible de s'enregistrer en ligne avec la plupart des lignes aériennes. Habituellement, 24h avant le départ de votre vol. Mais il y a quand même un délai à respecter pour enregistrer ses bagages et se présenter à la porte d'embarquement.

Si vous êtes incertain, vérifiez auprès de votre ligne aérienne et renseignez-vous sur les conditions de transports qui s'appliquent à votre billet.

L'office des transports du Canada offre aussi des conseils et des outils pratiques pour aider les voyageurs. C'est un moyen facile de réduire le risque de rater votre vol.

Prenez l'air averti. Soyez informé de vos droits et responsabilités.