



Ontario Northland

Tarif – Règles générales applicables au transport des passagers et bagages

Champ	Détails
Titre du document	Tarifs passagers – CTON
Responsable	Services passagers – CTON
État d'avancement	Publié
Confidentialité	Usage public/interne seulement
Date d'entrée en vigueur	1 ^{er} juin 2026

Table des matières

1. Gouvernance des documents	4
1.1 Contrôle des documents et historique de révision	4
1.2 Objectif, portée et applicabilité	5
1.3 Définitions	6
2. Tarifs passagers et règles sur les billets	9
2.1 Application des tarifs	9
2.2 Limite des billets et restrictions d'horaire	9
2.3 Types de tarif offerts	10
3. Réservations, billetterie et sélection des places	11
3.1 Réservations et inscription	11
3.2 Sélection des sièges	11
3.3 Utilisation des billets et obligations de la clientèle	11
3.4 Mode de paiement	12
4. Concessions et programmes tarifaires	13
4.1 Rabais pour les aînés	13
4.2 Rabais pour enfants	13
4.3 Rabais étudiant	13
4.4 Rabais	13
4.5 Rabais pour les militaires et vétérans	14
4.6 Titres de transport de compassion	14
4.7 Rabais sur les voyages de groupe	15
4.8 Rabais aller-retour	15
4.9 Fenêtre d'achat anticipé	15
4.10 Programme Passagers en situation de handicap + Accompagnateur	15
5. Remboursements, échanges et litiges	18
5.1 Remboursements et échanges	18
5.2 Litiges	19
6. Retards et annulations	20
6.1 Politiques générales	20

6.2 Responsabilités des clients	20
7. Accessibilité et types de passagers particuliers	21
7.1 Passagers en situation de handicap	21
7.2 Aides à la mobilité.....	21
7.3 Mineurs non accompagnés	22
8. Animaux	24
8.1 Politiques générales concernant les animaux.....	24
8.2 Animaux d'assistance	25
9. Bagages	28
9.1 Règles générales	28
9.2 Bagages	28
9.3 Bagages excédentaires, surdimensionnés et en trop lourds et solutions de rechange	29
9.4 Identification, étiquetage et responsabilités des clients	31
9.5 Articles interdits/restreints	32
9.6 Articles spéciaux	33
9.7 Animaux de compagnie expédiés comme bagages	33
9.8 Responsabilité et limitations	34
9.9 Réclamations et bagages non réclamés	34
10. Stationnement.....	36
10.1 Principes généraux.....	36
10.2 Stationnement de longue durée	36
10.3 Sécurité et sûreté.....	36
10.4 Procédures de déclaration	36
10.5 Accessibilité	36
11. Sûreté, sécurité et conduite	38
11.1 But et portée.....	38
11.2 Droits réservés.....	38
11.3 Politique en matière de tranquillité.....	38
11.4 Sièges d'urgence	39
11.5 Refus de transport et expulsion.....	40
11.6 Tabagisme et vapotage.....	40

11.7 *Boissons alcoolisées* 40

11.8 *Allergènes* 41

11.9 *Articles perdus*..... 42

11.10 *Ceintures de sécurité* 42

11.11 *Sièges d’auto pour enfants* 42

12. Réclamations et responsabilité **44**

 12.1 *Réclamations* 44

13. Tableaux de référence **45**

 13.1 *Tarifs* 45

1. Gouvernance des documents

1.1 Contrôle des documents et historique de révision

Le présent dossier mentionne toutes les modifications et approbations officielles afin d'assurer la transparence, la conformité réglementaire et l'intégrité du document sur la tarification de la Commission de transport Ontario Northland (CTON).

Version	Date	Description des modifications	Auteurs
1.0	22 mai 2026	Révision complète	Équipe Expérience client, accessibilité, juridique

1.2 Objectif, portée et applicabilité

(1) Générale

Le présent document sur la tarification vise à établir les règles officielles, les tarifs, les frais, les conditions de transport et les obligations de la clientèle qui régissent le transport des passagers ainsi que les services exploités par la CTON.

Il garantit ce qui suit :

- Des pratiques de billetterie et des tarifs passagers transparentes, cohérentes et conformes.
- Des attentes claires pour les passagers, les employés, les agents et les partenaires.
- Un traitement uniformisé pour les bagages, les objets spéciaux, les animaux et les besoins d'accessibilité.
- La conformité aux exigences opérationnelles, de sécurité et de service à la clientèle dans toutes les lignes de service de la CTON.

Le document sert de référence ultime pour toutes les procédures, tous les droits et toutes les limitations liés aux déplacements des passagers.

(2) Portée

Il s'applique à toutes les personnes ayant l'intention d'utiliser les services de transport de la CTON. Plus précisément, elle s'applique aux :

- Services d'autocars
- Services ferroviaires passagers Northlander
- Services ferroviaires passagers Polar Bear Express (PBX)

(3) Conditions d'application

Cette tarification s'applique à toutes les personnes utilisant ou ayant l'intention d'utiliser les services de transport de la CTON. Plus précisément, elle s'applique aux :

- a. **Passagers** : Toutes les personnes voyageant sur les services de la CTON, qu'elles détiennent des billets au tarif ordinaire, à tarif réduit, promotionnels ou de catégorie particulière.
- b. **Agents et personnel de la CTON** : Tous les agents et employés autorisés par la CTON, responsables de la billetterie, de la gestion des bagages, du service à la clientèle, de l'exploitation et de l'application des dispositions tarifaires. Les agents ne peuvent dévier d'aucune règle publiée sauf dans les cas expressément autorisés.

- c. **Lignes de service et emplacements** : Toutes les installations, stations, agences, tous les quais, véhicules et emplacements de manutention des bagages appartenant à la CTON ou sous contrat de la CTON.
- d. **Bagages** : Tous les bagages passagers acceptés et transportés.
- e. **Conditions de transport** : En achetant un billet, en présentant un billet, en montant dans un véhicule ou en présentant des bagages, le passager accepte les termes, droits, responsabilités et limitations énoncés dans cette tarification.

1.3 Définitions

Billet d'accompagnateur : Billet émis à une personne de soutien ou à un animal d'assistance comme défini par ce tarif.

Étiquette de bagage : Une étiquette visible portant le nom du passager, ses coordonnées et sa destination.

Exigence de bonne foi pour les passagers : Une exigence selon laquelle les bagages ne peuvent être acceptés que lorsqu'ils appartiennent à un passager muni d'un billet voyageant sur le même service/itinéraire.

Frais d'annulation : Frais administratifs non remboursables facturés lorsque le client demande à annuler un billet ou plusieurs billets.

Bagages à main : Bagages que le passager garde avec lui dans le wagon passager.

Bagages enregistrés : Bagages acceptés et entreposés dans une zone/un compartiment désigné pour les bagages (lorsque disponible par ligne de service).

Frais de modification : Frais administratifs non remboursables facturés lorsqu'un client demande à modifier un billet après l'achat.

Enfant (catégorie tarifaire) : Un enfant entre 2 et 12 ans (inclusivement).

Tarifs réduits : Tarifs nécessitant une preuve d'admissibilité (par exemple, étudiant, aîné, militaire/policier, employé) selon la politique de la CTON

Bagages excédentaires : Les bagages qui dépassent la franchise sont soumis à des frais par article afférent et à des contraintes d'espace/de sécurité.

Nourrisson : Un enfant de moins de 2 ans (24 mois).

Billet non valide : Tout billet affichant une date incorrecte, une direction incorrecte ou autrement invalide pour le voyage effectué.

Tarif pour le trajet : Un tarif unique qui s'applique au transport entre un point et une destination, même si le trajet comprend un ou plusieurs arrêts intermédiaires sur le trajet.

Militaire (catégorie tarifaire) : Tous les passagers et toutes les personnes à charge admissibles qui possèdent une carte d'identité valide des Forces canadiennes ou une autre preuve acceptable d'affiliation au ministère de la Défense nationale (DND).

Aller simple : Un trajet vers une destination qui n'inclut pas le trajet de retour.

Bagages surdimensionnés/trop lourds : Articles qui dépassent les seuils de taille ou de poids en vigueur.

Articles personnels (non comptabilisés dans les limites de bagage à main) : Petits articles tels que sacs à main, mallettes, ordinateurs portables, petits sacs à dos et articles pour nourrissons (par exemple, poussette, siège d'auto, sac à couches), selon la ligne de service.

Code promotionnel : Un code appliqué à la caisse qui peut offrir une réduction du coût d'une transaction. Peut être modifié à tout moment.

Aller-retour : Un trajet d'un endroit à un autre avec un trajet correspondant de retour à l'endroit d'origine. Les parcours n'ont pas nécessairement à suivre le même chemin.

Opération de vente : Un exemple d'achat de billets par des ventes en ligne sur le Web ou par le système des services administratifs. Une opération de vente peut être pour un aller simple ou un aller-retour, et doit comprendre des renseignements tels que : point de départ, destination, date de départ et passagers à inclure. Un achat de plusieurs billets, même lors d'une même transaction, est considéré comme plusieurs opérations de vente.

Aîné (catégorie tarifaire) : Une personne de 60 ans ou plus, qui peut fournir une preuve d'âge acceptable.

Animal d'assistance : Un animal est un animal d'assistance pour une personne ayant un handicap si,

(a) l'animal peut facilement être identifié en tant qu'animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap grâce à des d'indicateurs visuels tels que la veste ou le harnais qu'il porte;

(b) la personne fournit la documentation d'un professionnel de la santé réglementé reconnu décrite dans la section sur les animaux d'assistance confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées au handicap.

Étudiant (catégorie tarifaire) : Une personne ayant une pièce d'identité étudiante valide (ou une documentation d'inscription acceptable).

Personne de soutien : En ce qui concerne une personne en situation de handicap, une autre personne qui l'accompagne afin d'aider à la communication, la mobilité, les soins personnels ou les besoins médicaux, ou pour l'accès à des biens, services ou installations.

Frais de transaction : Frais par transaction appliqués à l'achat de billets, remboursements ou modifications comme publiés.

Compagnon de voyage : Une personne qui accompagne un passager vers et depuis des rendez-vous médicaux lorsque ce dernier n'a pas besoin d'une personne de soutien telle que définie par la politique de la CTON.

Mineurs non accompagnés : Personnes de 8 à 15 ans (inclusivement) non accompagnées d'un adulte.

Bagages non réclamés : Bagages qui ne sont pas réclamés dans les délais publiés.

2. Tarifs passagers et règles sur les billets

2.1 Application des tarifs

Cette section décrit les règles, règlements et tarifs applicables au transport des passagers, ainsi qu'au transport, à l'entreposage ou à l'enregistrement des colis et des bagages, en lien avec les services vendus par les services de la CTON, sauf indication contraire.

(1) Tarifs

- a. Les tarifs publiés en ligne ou indiqués sont en dollars et cents, et payables en monnaie canadienne ou son équivalent.
- b. Les tarifs vers ou depuis les points intermédiaires non explicitement mentionnés seront les mêmes que le tarif vers ou depuis le point plus éloigné.
- c. Les tarifs minimums s'appliqueront à tous les tarifs ordinaires et les tarifs à rabais.

(2) Embarquement et paiement

- a. Les passagers qui embarquent entre les gares sans billet valide doivent payer le tarif en argent comptant directement à un employé autorisé de la CTON (conducteur d'autobus ou personnel de service à bord) pour la distance parcourue. Ce tarif ne peut pas dépasser le tarif normal entre la dernière gare et la destination. Les titres de transport ne sont vendus que s'il y a des places disponibles.
- b. Si les passagers voyagent au-delà de la limite d'arrêt indiquée sur leur billet, ils devront payer des frais supplémentaires. Ce tarif couvrira la différence entre le tarif aller simple pour la ligne indiquée sur le billet et le tarif aller simple pour les points de voyage réels.

(3) Tarifs spéciaux

- a. Des tarifs promotionnels, disponibles uniquement à l'achat en ligne, sont offerts périodiquement.
- b. Lorsque vous vous connectez à d'autres sociétés de transport, vous devez savoir que les tarifs réduits peuvent varier et sont soumis aux règles tarifaires des compagnies partenaires.

(4) Frais de transaction

- a. Chaque transaction sera soumise à des frais de transaction.

2.2 Limite des billets et restrictions d'horaire

Sauf indication contraire, les billets sont non transférables et ne sont valides que pour la classe de service choisie.

Les billets sont spécifiques à une date et à une heure, valides uniquement pour l'horaire de voyage sélectionné au moment de l'achat. Si la CTON annule un créneau horaire, les passagers auront l'option d'organiser un futur trajet sans frais supplémentaires ou d'accepter un remboursement complet.

2.3 Types de tarif offerts

Lors de l'achat des billets, les passagers choisissent le type de tarif et le type de billet.

(1) **Tarifs passagers** : Les types de passagers suivants seront offerts à l'achat :

- a. Tarif ordinaire pour adultes
- b. Tarif ordinaire pour étudiants - Applicable aux personnes de 13 à 17 ans (inclusivement) fréquentant l'école, ainsi qu'aux personnes de 18 ans et plus inscrites au secondaire, au collège ou à d'autres établissements postsecondaires, sur présentation d'une pièce d'identité étudiante valide.
- c. Tarif ordinaire pour aînés – Pour les personnes de 60 ans et plus, sur présentation d'une pièce d'identité valide.
- d. Tarif enfant - Pour les personnes de 12 ans et moins.

3. Réservations, billetterie et sélection des places

3.1 Réservations et inscription

(1) Règles générales

- a. Les passagers sont invités à acheter leurs billets à l'avance pour obtenir une place sur le service qu'ils ont choisi. La disponibilité à bord peut être limitée et ne peut être garantie sans achat préalable.
- b. Les passagers peuvent acheter des billets par le système de réservation en ligne de la CTON, dans les agences autorisées, par téléphone ou aux guichets désignés de la gare
- c. Les clients peuvent présenter un billet imprimé à l'employé autorisé de la CTON lors de l'embarquement. Sinon, les billets électroniques peuvent être affichés sur un appareil mobile.

3.2 Sélection des sièges

- a. Les clients peuvent choisir leur siège par le système de réservation en ligne uniquement pour les trains Polar Bear Express et Northlander.

(2) Limites des lignes de service

- a. **Autocar** : Les sièges sont réservés mais non attribués. Le nombre de sièges disponibles est limité par la capacité des autocars, et les réservations doivent être effectuées avant le départ prévu pour garantir le voyage.
- b. **Northlander et Polar Bear Express** : Les sièges sont réservés et attribués. Les clients doivent choisir parmi les sièges disponibles pour le train concerné au moment de la réservation. Northlander offre des sièges en classe affaires et en classe économique. Les sièges en classe affaires peuvent être simples ou doubles, et offrent des arrangements de sièges face à dos et face à face. Les sièges économiques sont doubles, et offrent des arrangements de sièges face à dos et face à face. Le nombre de sièges disponibles est limité par la capacité des trains, et les réservations doivent être effectuées avant le départ prévu pour garantir le voyage.

3.3 Utilisation des billets et obligations de la clientèle

(1) Politiques générales :

- a. Les passagers doivent présenter un billet valide à l'embarquement. Les billets peuvent être affichés sur un appareil mobile ou sous forme d'exemplaires imprimés.

- b. Lors de l'embarquement, les passagers de 18 ans et plus doivent présenter une pièce d'identité munie d'une photo valide délivrée par le gouvernement. Le nom sur le billet doit correspondre à celui sur la pièce d'identité.
- c. S'ils obtiennent un rabais, les clients doivent fournir la documentation appropriée (carte d'étudiant, carte d'aîné, carte d'identité de militaire) pour confirmer leur admissibilité.

(2) Limites des lignes de service :

- a. **Polar Bear Express** : Les clients doivent rester à leur siège attribué jusqu'à ce qu'un employé autorisé de la CTON ait récupéré tous les billets passagers. Une fois les billets validés, les passagers sont libres de se rendre à la voiture-restaurant. Les passagers ne doivent pas occuper de sièges vides, car ceux-ci peuvent être nécessaires pour les passagers qui embarquent aux arrêts facultatifs en cours de route.
- b. **Northlander** : Les clients doivent rester à leur siège attribué jusqu'à ce qu'un employé autorisé de la CTON ait récupéré tous les billets passagers. Les passagers ne doivent pas occuper de sièges vides, car ceux-ci peuvent être nécessaires pour les passagers qui embarquent aux arrêts facultatifs en cours de route.

3.4 Mode de paiement

- (1) Les billets peuvent être achetés en ligne au moyen d'une carte de crédit (Mastercard, Visa, AMEX).
- (2) Les billets peuvent également être achetés dans une gare de la CTON, une agence tierce ou auprès d'un employé autorisé de la CTON (par exemple, un conducteur d'autobus, un agent de bord ou un contrôleur) en argent comptant, carte de crédit ou de débit.
- (3) Le paiement sur compte est offert uniquement aux organismes approuvés ayant une entente de facturation établie avec la CTON et est généralement utilisé pour les bons de commande ou les mandats.

4. Concessions et programmes tarifaires

4.1 Rabais pour les aînés

Un rabais de 15 % pour les aînés est offert aux personnes de 60 ans et plus. Pour être admissible, le client doit fournir une preuve d'âge valide.

4.2 Rabais pour enfants

Les rabais pour enfants dépendent de l'âge de l'enfant :

- a) **Enfants de moins de 2 ans** : Un enfant (moins de 24 mois ou 2 ans), accompagné d'un adulte ou d'un autre passager d'au moins 16 ans et n'occupant pas de siège au détriment d'un autre passager, voyagera gratuitement.
- b) **Enfants de 2 à 12 ans** : Les enfants de 2 à 12 ans (inclusivement) devront payer 50 % du tarif aller simple pour les adultes.
- c) **Enfants de 13 ans et plus** : Les passagers de 16 ans et plus devront payer le tarif applicable aux passagers adultes ou étudiants.

4.3 Rabais étudiant

Un rabais de 15 % est offert à tous les passagers munis d'une pièce d'identité étudiante valide (ou d'un document d'inscription acceptable). Si un étudiant ne possède pas de carte d'identité étudiante, il peut présenter son formulaire d'inscription ou son horaire de cours à la place. Tout document fourni doit confirmer leur statut actuel d'inscription. Cette offre s'applique aux étudiants qui relèvent du ministère de l'Éducation et d'autres établissements d'enseignement accrédités.

4.4 Rabais

(1) Rabais à des fins médicales

- a. Les passagers qui doivent voyager pour des soins médicaux prescrits par un médecin peuvent être admissibles à un rabais pour visite médicale.

(2) Restrictions : Les restrictions suivantes s'appliquent :

- a. Le client doit fournir un certificat médical original et daté (les photocopies ne sont pas acceptées) ou une subvention accordée aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport attestant qu'il est tenu de voyager à des fins médicales.
- b. Pour qu'un compagnon de voyage bénéficie également d'un rabais, la bourse de voyage ou la note du médecin indique « doit être accompagné d'un accompagnateur ».

- c. **Tarif pour fins médicales** : Un rabais de 15 % sur le tarif ordinaire pour adultes s'appliquera.
- d. **Tarif pour fins médicales pour adultes, aînés et étudiants** :
 - i. Un rabais de 15 % sur le tarif ordinaire pour adultes s'appliquera.
- e. **Compagnon de voyage** :
 - i. Si spécifié sur la subvention de voyage ou la note du médecin, le compagnon de voyage qui l'accompagne recevra un rabais de 15 % sur le tarif ordinaire pour adultes.
- f. **Tarif pour fins médicales pour enfants** :
 - i. Enfants de 2 à 12 ans : Un enfant nécessitant des soins médicaux est admissible au tarif enfant (50 % de rabais sur le tarif ordinaire pour adultes).
 - ii. Enfants qui n'ont pas encore atteint l'âge de 2 ans : Un enfant de moins de 2 ans qui n'occupe pas de siège voyagera librement.
 - iii. Un tarif pour fins médicales pour adulte accompagnant un enfant est admissible à un rabais de 15 % sur le tarif ordinaires pour adulte.

4.5 Rabais pour les militaires et vétérans

Un rabais pour militaire/vétérant de 15 % sur le tarif ordinaire pour adultes est offert à tous les passagers et personnes à charge admissibles qui possèdent une carte Une FC ou carte d'identité pour les familles des militaires valide des Forces canadiennes ou une autre preuve acceptable d'affiliation au ministère de la Défense nationale.

4.6 Titres de transport de compassion

Un passager voyageant vers ou depuis les funérailles d'un membre de la famille immédiate est admissible à un rabais de 15 % sur le tarif ordinaire pour adultes

Ce rabais n'est offert qu'après la fin du trajet.

Pour faire la demande de rabais, le client peut envoyer par courrier ou par courriel le reçu du billet et une copie du certificat de décès à :

COURRIEL : passengercare@ontarionorthland.ca

PAR COURRIER : Commission de transport Ontario Northland

Attention : Assistance aux passagers

555, rue Oak E., North Bay (Ontario) P1B 8L3

4.7 Rabais sur les voyages de groupe

Des rabais de groupe peuvent être offerts à la discrétion de la CTON. Le cas échéant, les modalités seront publiées séparément.

4.8 Rabais aller-retour

Un rabais de dix pour cent (10 %) est appliqué aux billets aller-retour de Northlander (y compris Standard et Northlander+) lorsque les deux segments sont achetés lors d'une seule transaction par le même canal de vente.

4.9 Fenêtre d'achat anticipé

(1) Règles générales

- a. Tous les billets achetés sont soumis à la fenêtre d'achat anticipé. En réservant à l'avance, un rabais plus important est appliqué.

(2) Fenêtre :

- a. En moins d'une demi-journée
- b. Une demi-journée à deux jours
- c. De 2 à 4 jours
- d. 4 jours ou plus

4.10 Programme Passagers en situation de handicap + Accompagnateur

(1) Une personne de soutien peut accompagner un passager en situation de handicap sans frais supplémentaires. Un espace supplémentaire au sol peut également être demandé pour un animal d'assistance à la discrétion de la CTON. Un billet d'accompagnateur pour appuyer ces demandes peut être émis dans les circonstances suivantes :

(2) Tarifs :

- a. **Tarifs pour adultes/aînés/étudiants** : Le passager en situation de handicap paie le tarif applicable (adulte, aîné, étudiant), selon l'itinéraire emprunté, et la personne de soutien voyage gratuitement.
- b. **Tarifs pour enfants** : L'enfant en situation de handicap paie le tarif de l'enfant, et la personne de soutien paie le tarif applicable (tarif adulte, aîné ou étudiant). Selon notre politique pour les mineurs non accompagnés, les enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisés à voyager seuls. Comme un enfant ne peut pas voyager seul, un tarif d'accompagnateur (c'est-à-dire sans frais) n'est pas permis.

(3) Critères d'admissibilité

- a. Les passagers en situation de handicap qui ont besoin d'une personne de soutien ou d'un animal d'assistance sont admissibles à un billet d'accompagnateur lorsqu'ils présentent un document émis par :
 - i. Une association ou institution reconnue pour les personnes handicapées, ou une lettre récente, datée des neuf derniers mois, signée par un médecin. Pour être valide, la lettre doit confirmer que la personne est en situation de handicap et ne peut pas voyager seule.
 - ii. Consultez la section [Animaux d'assistance](#) pour les exigences et restrictions.
 - iii. La personne de soutien est responsable de fournir les soins personnels nécessaires, puisque le personnel de la CTON n'offre pas de services d'assistance personnalisée.

(4) Organisations reconnues :

- a. Timbres de Pâques Canada
Site Web : www.easterseals.ca
Téléphone : (416) 932-8382
- b. Institut national canadien pour les aveugles (INCA)
Site Web : <https://www.inca.ca/fr>
Téléphone : 1-888-675-2468
- c. Chiens-guides canadiens pour les aveugles
Site web: <https://www.guidedogs.ca/>
Téléphone: (613) 692-7777
- d. Les Amputés de guerre
Site web : <https://www.waramps.ca/home/?LangType=1048577>
Téléphone : 1-800-465-2677
- e. Société Alzheimer
Site web :
https://alzheimer.ca/fr?gad_source=1&utm_campaign=C2_2026&utm_content=don_atenow_en&utm_medium=pmax&utm_source=Google
Téléphone : (416) 322-6560
- f. Épilepsie Canada
Site web: <https://www.epilepsy.ca/#>
Téléphone : 1-877-734-0873
- g. Société canadienne de la sclérose en plaques
Site Web : <https://spcanada.ca/>
Téléphone : (416) 922-6065a météo, les conditions ou
- h. Marche des dix sous du Canada
Site web : <https://www.marchofdimes.ca/fr-ca>
Téléphone : 1-800-263-3463

- (5) Cette liste n'est pas exhaustive. La documentation qui n'est pas fournie par les organismes énumérées ci-dessus, mais qui provient d'organismes et de professionnels de la santé équivalents autorisés dans d'autres provinces ou territoires canadiens est acceptée.

5. Remboursements, échanges et litiges

5.1 Remboursements et échanges

(1) Politiques générales

- a. Les titres de 10 passages/passages multiples ne sont pas remboursables et ne peuvent pas être échangés pour une nouvelle date ou heure en aucune circonstance. Les titres de 10 passages/passages multiples sont valides six mois à partir de la date d'achat; une fois expirés, ils ne sont plus valides et ne peuvent pas être remplacés par des bons ou être prolongés
- b. Si un passager manque un service régulier, le billet n'est plus valide.
- c. La CTON ne remboursera aucun billet émis par d'autres transporteurs.
- d. Toutes les autres demandes de remboursement doivent être transférées au passengercare@ontarionorthland.ca ou par téléphone au 1-800-461-8558 ou par courrier à l'adresse

Commission de transport Ontario Northland
555, rue Oak E.
North Bay (Ontario) P1B 8L3
À l'attention des Services voyageurs

(2) Remboursements

- a. Les annulations de billets sont autorisées jusqu'à l'heure prévue de départ.
- b. Des frais de trente pour cent (30 %) s'appliqueront au prix initial du billet.
- c. Les frais de transaction ne sont pas remboursables.

(3) Modifications

- a. Les modifications de billets sont autorisées jusqu'à quinze (15) minutes avant le départ prévu.
- b. Les demandes de modifications de billet ne peuvent modifier que les dates et heures des billets existants.
- c. Des frais de quinze pour cent (15 %) s'appliqueront au prix initial du billet.
 - i. Dans le cas où les nouveaux billets sont **moins chers** que les billets originaux, suite à la demande de modification
 1. Les clients n'ont pas droit à la différence de prix des billets, et ils sont toujours responsables des frais de modification.
 - ii. Dans le cas où les nouveaux billets sont **plus chers** que les billets originaux, suite à la demande de modification
 1. Les clients doivent payer la différence de prix des billets en plus des frais de modification.

5.2 Litiges

Les clients doivent faire part de leurs préoccupations à un représentant de première ligne de la CTON (employés à bord ou en station).

En cas de litige concernant les billets ou les tarifs, les passagers doivent payer le tarif, prendre le reçu et transférer la demande de remboursement à l'un ou l'autre :

- a. Demande par courriel à : passengercare@ontarionorthland.ca
- b. En appelant la ligne du Service à la clientèle au 1-800-461-8558;
- c. Par la poste:
Commission de transport Ontario Northland
555, rue Oak E.
North Bay (Ontario) P1B 8L3
À l'attention des Services voyageurs

6. Retards et annulations

6.1 Politiques générales

- (1) Des retards ou des annulations incontrôlables peuvent survenir en raison de facteurs hors du contrôle de la CTON, notamment la météo, les conditions ou les fermetures des voies ferrées ou des routes, la circulation ou d'autres événements externes. Les horaires et services peuvent changer sans préavis dans ces circonstances et la CTON peut être remplacée par un autre transporteur ou moyen de transport, le cas échéant.
- (2) Dans le cas où des avis préalables des conditions météorologiques sont disponibles, la CTON diffusera des conseils de voyage aux passagers. Ces avis détailleront les interruptions potentielles de service et offriront des options pour d'autres dates ou heures de voyage, ou des remboursements sans frais.
- (3) Les délais ou annulations contrôlables sont ceux causés par des facteurs sous le contrôle de la CTON, comme une défaillance mécanique ou l'indisponibilité des ressources. Lorsque ces événements se produiront, la CTON prendra les mesures correctives appropriées pour reprendre le service rapidement et évaluera les recours admissibles.
- (4) Lorsque la CTON ne fournit pas un service fiable en temps opportun pour des raisons entièrement sous son contrôle, des remboursements, des bons ou d'autres arrangements de voyage peuvent être offerts.
- (5) **Correspondances** : Les arrivées, départs et correspondances aux heures indiquées ne sont pas garantis. La CTON s'efforcera de faciliter les correspondances, cependant, elle n'est pas responsable des coûts des correspondances manquées à la suite d'un retard.
- (6) Les clients sont invités à utiliser le [site Web Suivre mon bus](#), et les passagers peuvent appeler au 1-800-461-8558 pour obtenir des renseignements à jour.

6.2 Responsabilités des clients

- (1) **Soumission de réclamation** : Les clients doivent soumettre leur réclamation pour retards ou annulations dans les 15 jours suivant la date de trajet concernée.

7. Accessibilité et types de passagers particuliers

7.1 Passagers en situation de handicap

- (1) Il est important de noter que ce ne sont pas tous les partenaires d'agences tierces assurant l'embarquement et le débarquement des passagers, qui sont accessibles.
- (2) La CTON vise à avoir le plus d'arrêts accessibles possibles, mais pour cela peut être difficile pour certains emplacements éloignés.
- (3) Les clients ayant des besoins de voyage particuliers ou souhaitant discuter de l'accessibilité dans l'une de nos agences doivent communiquer avec l'un de nos agents de billetterie à l'adresse passengercare@ontarionorthland.ca ou au numéro 1-800-461-8558.
- (4) L'équipe des Services voyageurs de la CTON est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour assister nos passagers. En cas de perturbation du service, nous mettrons tout en œuvre pour que les passagers atteignent leur destination dès que possible. La priorité est donnée aux passagers touchés par la perturbation. Si la prochaine option de voyage disponible n'est pas accessible à un passager en situation de handicap, la CTON offrira d'autres arrangements accessibles jusqu'à sa destination finale.
- (5) Personne de soutien :
 - a. Les passagers en situation de handicap peuvent voyager avec une personne de soutien s'ils fournissent la documentation appropriée.
 - b. Consultez la section [Rabais](#) pour les voyages avec une personne de soutien et la documentation appropriée.
- (6) Assistance en soins personnels : Les passagers qui ont besoin d'une assistance en soins personnels, comme pour l'alimentation, les médicaments ou les soins corporels, doivent voyager avec un accompagnateur en mesure de fournir ces services. La CTON ne mandate aucun préposé à moins qu'une telle assistance ne soit prévue.
- (7) Animal d'assistance/Chien-guide : Les passagers en situation de handicap peuvent voyager avec un animal d'assistance/chien-guide conformément aux règles et règlements indiqués dans ce document. Consultez la section [Animaux d'assistance](#) pour plus de détails.

7.2 Aides à la mobilité

- (1) Politiques générales
 - a. En plus des bagages indiqués dans la [section Bagages](#), la CTON acceptera les scooters d'aide à la mobilité pour le transport comme bagages sans frais supplémentaires avec un préavis de 24 heures.

- b. Des élévateurs pour fauteuils roulants sont accessibles sur demande. Les clients doivent aviser l'agent de la station au terminal de départ. Les clients doivent réserver au moins 48 heures avant leur voyage en appelant au 1-800-461-8558.
- c. La CTON peut offrir une capacité de dimensions et poids suivants :
 - i. Poids : 660 livres
 - ii. Hauteur : 65" (Dégagement de l'ouverture de la porte)
 - iii. Largeur : 31"
 - iv. Longueur : 48"

7.3 Mineurs non accompagnés

(1) Règles générales

- a. Les enfants de 8 à 15 ans (inclusivement) peuvent voyager sans accompagnement grâce aux services de la CTON.
- b. Les clients doivent acheter un billet « Mineur non accompagné » en communiquant avec la CTON à l'adresse passengercare@ontarionorthland.ca ou au 1-800-461-8558. Les billets pour mineurs non accompagnés ne peuvent pas être achetés en ligne.
- c. Les trajets de plus de 24 heures, les correspondances et les destinations qui font l'objet d'avertissements de voyage ne sont pas permis pour les mineurs non accompagnés.
- d. Le service est offert à la discrétion de la direction de la CTON.

(2) Réservations

- a. Le parent/tuteur doit enregistrer son mineur non accompagné et avoir le voyage réservé 12 heures avant le départ communiquant avec le service à la clientèle au 1-800-461-8558.
- b. Le parent/tuteur doit remplir un formulaire de mineur non accompagné avant le départ et le présenter à conducteur de l'autobus lors de l'embarquement.

(3) Limites des lignes de service

- a. **Autocar et Express Polar Bear :**
 - i. Pour un mineur de 8 à 15 ans inclus voyageant avec un compagnon de 16 ans ou plus, il n'est pas nécessaire de réserver les services pour mineurs non accompagnés. Le compagnon voyageant avec le mineur doit être muni d'une pièce d'identité indiquant sa date de naissance.
 - ii. Tout mineur nommé sur le formulaire d'autorisation pour mineur non accompagné qui nécessite un médicament ou qui présente un problème de santé ou un handicap pouvant créer une urgence ou nécessiter une attention particulière doit voyager avec une personne de soutien comme indiqué dans le programme d'accompagnement.

- iii. L'adulte accompagnateur doit certifier que le mineur comprend ses responsabilités et les respectera.
- iv. Embarquement :
 1. Un adulte de 18 ans ou plus doit accompagner l'enfant pour se rendre à la gare.
 2. L'adulte et le mineur doivent tous deux être à la station de départ au moins 30 minutes avant l'heure de départ pour remplir tous les papiers nécessaires, et l'adulte doit présenter une pièce d'identité pour prouver l'âge du mineur. Une copie de l'identification sera réalisée et agrafée au formulaire d'autorisation pour mineur non accompagné.
 3. L'adulte doit escorter le mineur jusqu'au quai pour le faire monter dans le train et rester à la gare jusqu'au départ prévu selon l'horaire.
- v. Arrivée :
 1. Un adulte à l'accueil dont le nom est indiqué sur le formulaire d'autorisation du mineur non accompagné doit arriver à la station 10 minutes avant l'arrivée du mineur et présenter une pièce d'identité munie d'une photo à son arrivée.
 2. Les mineurs non accompagnés ne peuvent partir sans vérification de l'identification de l'adulte qui vient l'accueillir.

(4) Responsabilités des mineurs non accompagnés

- a. Le mineur non accompagné doit s'asseoir à la place attribuée par la personne responsable.
- b. Le mineur non accompagné doit demeurer assis à sa place attribuée (sauf pour l'utilisation des toilettes).
- c. Le mineur non accompagné doit informer la personne responsable s'il est dérangé de quelque manière que ce soit.
- d. Le mineur non accompagné doit informer la personne responsable s'il a besoin d'aide de quelque manière que ce soit.
- e. Le mineur non accompagné doit suivre les instructions de la personne responsable lorsque le train est arrêté pour les horaires, les pauses et lorsque la personne responsable aide à embarquer des passagers, des bagages et du fret. Les enfants ne doivent pas quitter leur siège pour aucune raison que ce soit, sauf si la permission préalable est accordée par la personne responsable.
- f. Le mineur non accompagné doit attendre que tous les passagers aient quitté le train, puis suivre les instructions de la personne responsable pour rencontrer l'adulte qui l'accueille.

8. Animaux

8.1 Politiques générales concernant les animaux

(1) Politiques générales

- a. À l'exception des animaux d'assistance, tous les autres animaux sont interdits dans les autocars et dans les voitures voyageurs du train.

(2) Limites des lignes de service :

a. Polar Bear Express :

- i. Les passagers souhaitant voyager avec un animal doivent l'expédier dans une cage de transport approuvée et acheter un billet pour animaux au comptoir de billets de la CTON.
- ii. Les animaux acceptés pour le transport dans des cages de transport approuvées sont les chiens, chats, petits rongeurs (hamsters, cochons d'Inde, lapins).
- iii. Le propriétaire est chargé de s'assurer d'avoir une cage de transport approuvée avant de voyager. Les cages de transport appropriées doivent être rigides, généralement en plastique dur ou en métal; les casiers en tissus souples ne sont pas permis.
- iv. Le personnel de la CTON ne manipulera pas la cage comportant un animal; il incombe au propriétaire d'embarquer et de débarquer l'animal et la cage du train.
- v. Le propriétaire doit fournir une preuve d'achat et un formulaire signé d'autorisation de transport d'un animal (autorisation et indemnité - Transport des animaux) à la gare Cochrane ou à la gare Moosonee.
- vi. Le propriétaire de l'animal doit s'assurer que son animal ait suffisamment de nourriture et d'eau pendant le voyage.
- vii. Avec l'approbation du contrôleur, les propriétaires d'animaux sont invités à surveiller régulièrement leur animal dans le wagon à bagages pendant le trajet, et seront accompagnés dans cette démarche par le contrôleur.
- viii. Les animaux doivent être enregistrés au même point de départ que leur propriétaire et réclamés immédiatement à leur arrivée à destination.
- ix. La CTON se réserve le droit de refuser le transport de tout animal que le personnel juge à risque pour d'autres animaux ou personnes.
- x. Le non-respect de toutes les exigences entraînera un refus de transporter de l'animal.

8.2 Animaux d'assistance

(1) Politiques générales

- a. La Commission de transport Ontario Northland se conforme à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), à la *Loi sur les droits des aveugles* (LDA) et au *Code des droits de la personne de l'Ontario* (CDPO), ainsi qu'à leurs règlements d'application, en ce qui concerne les animaux d'assistance à bord des véhicules de son parc de véhicules de transport de passagers.

(2) Définition de l'animal d'assistance :

- a. Un chien-guide tel que défini par la LDA.
- b. Un animal comme décrit ci-dessous :
 - i. l'animal peut facilement être identifié en tant qu'animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap grâce à des d'indicateurs visuels tels que la veste ou le harnais qu'il porte;
 - ii. la personne fournit des documents d'un des membres suivants d'une profession de la santé réglementée confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap :
 1. un membre de l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario;
 2. un membre de l'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario;
 3. un membre de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario;
 4. un membre de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
 5. un membre de l'Ordre des optométristes de l'Ontario;
 6. un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario;
 7. un membre de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario;
 8. un membre de l'Ordre des psychologues de l'Ontario;
 9. un membre de l'Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario.
 - iii. Les documents de professionnels de la santé équivalents agréés dans d'autres provinces ou territoires du Canada qui justifient le déplacement avec un animal d'assistance.

(3) Réservation et mesures d'adaptation

- a. Les passagers peuvent indiquer qu'ils voyagent avec un animal d'assistance lors de leur réservation en ligne, en personne ou par téléphone.
- b. Les passagers voyageant avec des animaux d'assistance nécessitant un espace supplémentaire sont priés de contacter la CTON au moins 48 heures à l'avance du voyage pour demander un billet d'accompagnateur.

(4) Conditions pour voyager avec un animal d'assistance

- a. Les conditions suivantes s'appliquent aux personnes accompagnées d'un animal d'assistance qui se déplacent à bord d'un véhicule à passagers de la CTON.
- i. Le client doit conserver la maîtrise de son animal d'assistance et le garder avec lui en tout temps.
 - ii. L'animal d'assistance doit être retenu de manière convenable (c.-à-d., attelé, attaché, en laisse ou dans une cage de transport) en tout temps, à moins que cette disposition ne nuise à l'exercice sécuritaire et efficace du rôle de l'animal ou que le handicap du client empêche la prise d'une telle mesure. Dans un tel cas, l'animal d'assistance doit toujours être sous la maîtrise physique ou vocale du client et ne doit pas perturber l'expérience des autres passagers ou déranger le conducteur.
 - iii. L'animal d'assistance ne doit bloquer aucune allée ou sortie.
 - iv. Les animaux doivent rester aux pieds du passager.
 - v. L'animal d'assistance doit avoir reçu tous les vaccins exigés par la loi et être en bonne santé (sinon, ses problèmes de santé doivent être gérés comme il se doit).
 - vi. Le client doit ramasser les excréments de son animal d'assistance. La CTON exige également que le client ne jette pas les excréments de son animal d'assistance à bord du véhicule.
- b. La CTON peut refuser qu'un animal d'assistance monte à bord d'un autobus ou d'un train ou qu'il entre dans les installations de la gare, ou encore exiger que le client fasse descendre l'animal d'assistance de l'autobus ou du train, ou qu'il lui fasse quitter les installations de la gare, si :
- i. l'animal d'assistance n'est pas maîtrisé de manière convenable, et qu'une mesure efficace et immédiate n'est pas prise pour le maîtriser (p. ex. le client n'a pas la maîtrise physique de son animal d'assistance, l'animal d'assistance aboie de façon répétée et incontrôlable, ou il n'est pas propre);
 - ii. l'animal d'assistance se montre agressif ou dangereux, ou semble être en détresse ou souffrir;
 - iii. l'animal d'assistance constitue une menace pour la santé ou la sécurité d'autrui;
- Dans tous ses services, Ontario Northland interdit les animaux qui sont exclus en vertu de la loi applicable. Cela comprend les « pit-bulls » comme le définit la *Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens* de l'Ontario.
- v. Si on exige que l'animal d'assistance quitte les lieux, mais que le client souhaite rester sur place ou poursuivre son voyage sans l'animal, il doit prendre des dispositions, à ses frais, pour qu'une autre personne ou un service animalier assure la garde de l'animal.

- vi. La CTON encourage les passagers à voyager en possession des documents attestant leurs besoins et le statut de l'animal d'assistance (le cas échéant), dans l'éventualité où on leur demanderait de présenter ces documents.

9. Bagages

9.1 Règles générales

(1) Règles générales

- a. Les limites de bagages sont appliquées pour des raisons de sécurité et d'espace.
- b. Le personnel de la CTON peut refuser le transport de tout objet qui ne peut pas être manipulé, entreposé ou transporté en toute sécurité.

(2) Exigence réelle pour les passagers

- a. Les bagages ne seront acceptés que par un passager avec billet voyageant sur le même trajet ou service, conformément aux règles énoncées dans cette section.

(3) Limites des lignes de service

- a. **Northlander** : Le service de bagages enregistrés n'est pas disponible étant donné qu'il n'y a pas de voiture à bagages. Les clients doivent transporter leurs bagages dans le train et les ranger sous le siège devant eux ou sur les étagères au-dessus de leur siège.
- b. **Polar Bear Express (PBX)** : Des espaces de bagages supplémentaires sont disponibles dans un wagon à bagages, dans les limites indiquées.
- c. **Autocar** : Les bagages à main et les bagages généraux peuvent être entreposés dans le compartiment sous la voiture, dans les limites indiquées.

9.2 Bagages

(1) Règles générales

- a. Les bagages doivent être d'une taille et d'un poids qui peuvent être transportés et rangés en toute sécurité par le passager, et ne doivent pas obstruer les allées ou sorties ni créer un danger pour la sécurité.
- b. Les passagers effectuant une correspondance entre les services doivent se conformer à la franchise de bagages la plus restrictive applicable à leur voyage.

(2) Limites des lignes de service

- a. **Northlander** :
 - i. Maximum de deux (2) bagages à main par passager avec billet.
 - ii. Bagage 1 – ne doit pas dépasser 7 kg (15 lb) et ne doit pas dépasser ces dimensions (23 cm x 41 cm x 51 cm (9 po x 16 po x 20 po)).
 - iii. Bagage 2 – ne doit pas dépasser 23 kg (50 lb) et ne doit pas dépasser les dimensions d'une valise moyenne de 64 cm x 41 cm x 30 cm (25 po x 16 po x 12 po).
 - iv. Les articles personnels (sacs à main, ordinateurs portables, sacs à couches, etc.) ne sont pas inclus dans la limite.

- v. Tous les bagages à main doivent être visiblement étiquetés avec le nom et les coordonnées du passager.

b. Polar Bear Express :

- i. Maximum cinq (5) bagages par passager avec billet.
- ii. Bagage 1 – ne doit pas dépasser 7 kg (15 lb) et ne doit pas dépasser ces dimensions : (23 cm x 41 cm x 51 cm (9 po x 16 po x 20 po)).
- iii. Bagage 2 – ne doit pas dépasser 23 kg (50 lb) et ne doit pas dépasser les dimensions d'une valise moyenne de 64 cm x 41 cm x 30 cm (25 po x 16 po x 12 po).
- iv. Bagages 3 à 5 – ne doivent pas dépasser 23 kg (50 lb) et ne doivent pas dépasser les dimensions d'une valise moyenne (91 cm x 91 cm x 91 cm)
- v. Les articles personnels (sacs à main, ordinateurs portables, sacs à couches, etc.) ne sont pas inclus dans la limite.
- vi. Tous les bagages doivent être visiblement étiquetés avec le nom et les coordonnées du passager.
- vii. L'autorisation ci-dessus s'applique aux services de correspondance entre Timmins et Cochrane, quel que soit le mode (autocar ou rail).

c. Autocar :

- i. Chaque passager peut apporter deux (2) bagages.
- ii. Les articles personnels (sacs à main, ordinateurs portables, sacs à couches, etc.) ne sont pas inclus dans la limite.
- iii. Bagage 1 – ne doit pas dépasser 7 kg (15 lb) et ne doit pas dépasser ces dimensions : (23 cm x 41 cm x 51 cm (9 po x 16 po x 20 po)).
- iv. Bagage 2 – ne doit pas dépasser 23 kg (50 lbs) et ne doit pas dépasser les dimensions d'une valise moyenne de 64 cm x 41 cm x 30 cm (25 po x 16 po x 12 po).
- v. Les articles personnels et le bagage 1 doivent être rangés dans le compartiment supérieur ou sous le siège passager.
- vi. Le bagage 2 doit être rangé dans la soute à bagages sous l'autobus.
- vii. Tous les bagages doivent être visiblement étiquetés avec le nom et les coordonnées du passager.

9.3 Bagages excédentaires, surdimensionnés et en trop lourds et solutions de rechange

(1) Application générale :

- a. La présente section s'applique à tout bagage qui dépasse la limite standard prévue dans la **section Bagages – Règles générales**, y compris les pièces supplémentaires, les articles surdimensionnés ou les objets trop lourds. La CTON peut accepter ces

articles sous réserve d'une manipulation sécuritaire, d'un entreposage et d'une capacité disponible.

- b. Bagages supplémentaires :
 - i. Des bagages dépassant la limite standard de la ligne de service applicable peuvent être acceptés sous réserve de disponibilité.
 - ii. Les frais applicables seront facturés conformément aux tarifs publiés.

(2) Limites des lignes de service

a. **Northlander :**

- i. Les bagages sont limités aux articles pouvant être transportés en toute sécurité et entreposés avec le passager.
- ii. Le personnel de la CTON peut refuser tout article surdimensionné, trop lourd ou dangereux à entreposer.

b. **Polar Bear Express :**

- i. Les bagages excédentaires au-delà de limite standard peuvent être acceptés à 5 \$ par article (TVH incluse), sous réserve de la manipulation sécuritaire et de l'espace disponible.
- ii. Des bagages surdimensionnés ou trop lourds dépassant 23 kg (50 lb) ou 91 cm (36 po) x 91 cm (36 po) x 91 cm (36 po) peuvent être expédiés par le service fret Express de la CTON, lorsque le service est disponible, et seront soumis aux tarifs et conditions de fret applicables.

c. **Autocar :**

- i. Des bagages supplémentaires au-delà de la limite standard peuvent être acceptés, sous réserve des limites affichées, de la disponibilité des places et des frais applicables.
- ii. Les bagages dépassant la limite supplémentaire autorisée peuvent être facturés conformément aux tarifs applicables du Service de messageries par autobus et aux frais de bagages excédentaires, tels que publiés.

(3) Refus et autres méthodes d'envoi

- a. Le personnel de la CTON peut refuser le transport de tout objet qui ne peut pas être manipulé, entreposé ou transporté en toute sécurité.
- b. Lorsque les articles dépassent les limites autorisées ou ne conviennent pas au transport comme bagages enregistrés, ils devront peut-être être expédiés par fret express ou Service de messageries par autobus, sous réserve des termes, conditions et tarifs applicables.

(4) Disponibilité de l'espace

- a. L'acceptation de bagages excédentaires, surdimensionnés ou surchargés n'est pas garantie et dépend de la capacité disponible sur le service.

(5) Responsabilité et conditionnement

- a. L'acceptation de tels articles ne constitue pas une acceptation de responsabilité au-delà des limites définies ailleurs dans ce tarif.

- b. Les passagers sont responsables de s'assurer que tous les articles sont correctement emballés et adaptés au transport.

9.4 Identification, étiquetage et responsabilités des clients

(1) Identification visible requise :

- a. Tous les bagages à main et bagages doivent être clairement et visiblement étiquetés avec le nom du passager, ses coordonnées et sa destination.
- b. Les bagages sans identification appropriée peuvent être refusés ou acceptés pour transport au risque du passager.

(2) Limites des lignes de service :

a. **Polar Bear Express :**

- i. Tous les bagages doivent être enregistrés et étiquetés à la gare de départ (Cochrane ou Moosonee)
- ii. L'étiquette doit comporter le nom du passager, ses coordonnées et sa destination.
- iii. Les bagages non enregistrés et étiquetés conformément à ces exigences peuvent être refusés.

b. **Autocar :**

- i. Des étiquettes d'identification pour bagages seront émises pour les articles autorisés au transport sur présentation d'un billet de transport valide.
- ii. Le propriétaire des bagages doit aussi être un passager véritable voyageant sur le même trajet.
- iii. Les bagages ne peuvent pas être transportés sous un autre passager, sauf pour les membres de la famille immédiate ou lorsque la copropriété peut être démontrée à la satisfaction du personnel de la CTON.
- iv. Tous les bagages transportés dans les compartiments à bagages de voiture doivent être clairement identifiés avec le nom, l'adresse et la destination du passager.

c. **Northlander :**

- i. Les bagages sont limités aux articles pouvant être transportés en toute sécurité et entreposés avec le passager.
- ii. Tous les articles doivent être clairement identifiés avec le nom et les coordonnées du passager.
- iii. La CTON peut refuser tout article qui n'est pas correctement identifié ou qui ne peut pas être entreposé en toute sécurité.
- iv. Des étiquettes d'identification des bagages sont disponibles sur demande dans les terminaux, les agences et les exploitants d'autocars.

(3) Responsabilités des clients :

- a. Les passagers sont responsables de s'assurer que les bagages sont correctement emballés, identifiés et conformes aux limites et conditions applicables de transport.
- b. Les passagers doivent récupérer leurs bagages rapidement à leur arrivée à destination.
- c. La CTON n'est pas responsable des retards, pertes ou détournements erronés des bagages qui ne sont pas correctement identifiés.

9.5 Articles interdits/restreints

(1) Règles générales

- a. La CTON refusera tout article qui ne peut pas être manipulé ou entreposé en toute sécurité, dont le transport comporte des dangers; qui est mal emballé ou trop fragile pour résister à une manipulation normale.

(2) Articles interdits

- a. Cette liste n'est pas exhaustive, et la CTON se réserve le droit d'interdire tout élément à sa seule discrétion afin d'assurer la sécurité et la sûreté de tous les passagers, du personnel et des opérations.
- b. Substances contrôlées ou illégales
- c. Articles dangereux (notamment les feux d'artifice, les matières inflammables, les matières radioactives)
- d. Produits chimiques corrosifs ou dangereux (notamment l'eau de Javel liquide, les gaz lacrymogènes ou les matériaux similaires)
- e. Les piles hydro-électriques ou à acide qui peuvent se renverser ou fuir
- f. Plantes

(3) Différence entre les lignes de service

a. **Polar Bear Express :**

- i. Certains articles restreints (comme des armes à feu ou des objets tranchants) peuvent être acceptés comme bagages enregistrés seulement, aux conditions suivantes :
 - 1. être correctement emballées dans des contenants verrouillés appropriés;
 - 2. s'assurer que tous les formulaires de déclaration requis sont remplis et acceptés par le personnel autorisé de la CTON.
- ii. Les articles interdits pour le transport en consigne ou bagages à main peuvent être expédiés par service de fret Express de la CTON, lorsque cela est permis, et seront soumis aux tarifs et conditions de fret applicables.

9.6 Articles spéciaux

(1) Vélos :

- a. Northlander : Le transport de vélos est permis, sauf lors de services spéciaux comme lors d'un pré-lancement ou autre.
- b. Polar Bear Express : Les vélos peuvent être enregistrés comme bagages, sous réserve des limites de taille/poids applicables et d'un emballage sécuritaire.
- c. Autocar : Les vélos peuvent être enregistrés comme bagages, sous réserve de frais et conditions publiés.
- d. Le propriétaire doit démonter le vélo et le placer dans une boîte en carton ou dans une valise de transport/boîte/sac de vélo solide.
- e. Les vélos sont transportés au risque du propriétaire. Lorsqu'une assurance supplémentaire est demandée, le client doit expédier le vélo par Service de messageries par autobus, et des frais de transport s'appliqueront.
- f. Les vélos électriques ne peuvent être expédiés ou transportés sur aucun service de transport passagers de la CTON.

(2) Épicerie :

- a. L'épicerie peut être enregistrée sur le Polar Bear Express si les denrées sont emballées et que leur poids ne dépasse pas 23 kg (50 lb).
- b. **Normes d'emballage** : Les articles doivent être emballés pour résister à une manipulation normale. Pour les bagages enregistrés, les articles doivent être emballés dans la boîte d'origine ou dans un contenant rigide offrant une protection adéquate. Un sac en plastique ou en papier seul ne suffit pas. Les crochets, cintres, sangles et objets tranchants doivent être retirés ou sécurisés pour éviter d'endommager d'autres bagages.

9.7 Animaux de compagnie expédiés comme bagages

(1) À l'exception des animaux d'assistance approuvés, les animaux ne sont pas permis dans les voitures à moteur ou dans les voitures de passagers.

(2) Limites des lignes de service :

- a. **Polar Bear** : Les passagers souhaitant voyager avec un animal doivent l'expédier dans une cage de transport approuvée et acheter un billet pour animaux au comptoir de billets de la CTON. Le client doit remplir et signer le formulaire d'autorisation et d'indemnité de transport des animaux, disponible aux gares de Cochrane et de Moosonee.

(3) Consultez la section [Animaux – généralités](#) pour plus de détails.

9.8 Responsabilité et limitations

- (1) Limitations générales : La CTON peut refuser tout bagage surdimensionné, trop lourd ou qui présente des risques pour la sécurité. La CTON décline toute responsabilité pour l'usure normale ou pour les articles mal emballés ou non sécurisés.
- (2) Limites des lignes de service :
- a. Northlander :
 - i. La CTON décline toute responsabilité pour les bagages à main, même si le personnel aide au chargement et au déchargement.
 - ii. La responsabilité maximale en cas de perte ou de dommage aux bagages personnels est de 100 \$ par article.
 - iii. La CTON décline toute responsabilité pour les objets de valeur transportés dans des bagages (par exemple, bijoux, argent, papiers irremplaçables, médicaments).
 - b. Polar Bear Express :
 - i. La responsabilité de la CTON s'applique uniquement aux bagages enregistrés.
 - ii. La CTON ne pourra être tenue responsable des dommages extérieurs aux étuis de protection, des dommages internes en l'absence de dommage extérieur, de l'usure mineure, ou du vol dans le cas où la valise ou la boîte n'est pas verrouillée ou scellée.
 - iii. La responsabilité maximale en cas de perte ou de dommage aux bagages enregistrés est de 100 \$ par article. Une couverture supplémentaire peut être disponible lorsque le client expédie les bagages par des services de fret et vérifie l'état et la valeur.
 - c. Autocar
 - i. La responsabilité en cas de perte ou de dommage aux bagages est de 100 \$ par billet.

9.9 Réclamations et bagages non réclamés

- (1) Réclamations :
- a. Les exigences et délais de soumission des réclamations sont fixés dans la section [Réclamations](#). Lorsque les exigences de réclamation propres au service s'appliquent, elles seront énoncées dans le paragraphe pertinent.
 - b. La CTON n'examinera les réclamations concernant la perte ou le dommage de bagages que si la société reçoit un avis écrit dans les trente (30) jours suivant la date d'acceptation par la société pour le transport.

- c. La responsabilité de la CTON en cas de perte, destruction ou dommage à la propriété cessera si et lorsque ces biens sont livrés à tout autre transporteur. Les clients peuvent envoyer les réclamations concernant les bagages à l'adresse suivante :
 - i. Commission de transport Ontario Northland
555, rue Oak E.
North Bay (Ontario) P1B 8L3
Attention : Assistance aux passagers
 - d. La responsabilité en cas de perte ou de dommage aux bagages est de 100,00 \$ par billet.
 - e. La CTON et ses employés ne seront pas tenus responsables des objets transportés à l'intérieur du wagon par les passagers.
- (2) Bagages non réclamés :
- a. Après 30 jours, la CTON transmettra tout bagage ou bien non réclamé à un poste sécurisé à la gare de North Bay. Des frais de stockage peuvent s'appliquer.
 - b. S'il reste non réclamé pendant une période de 90 jours, le bagage sera éliminé ou vendu.

10. Stationnement

10.1 Principes généraux

- (1) Le stationnement est selon le principe du premier arrivé, premier servi dans toutes les gares et tous les abris appartenant à la CTON. Vérifiez auprès de votre agence locale.
- (2) Les passagers garent leurs véhicules à leurs risques et périls. La CTON décline toute responsabilité en cas de pertes ou de dommages.
- (3) Les stationnements de gares peuvent être surveillés par des caméras de surveillance.
- (4) L'éclairage dans les stationnements est maintenu selon les normes de la gare.
- (5) Les dangers, activités suspectes ou incidents doivent être signalés au service à la clientèle ou aux autorités locales.

10.2 Stationnement de longue durée

- (1) Pour les trajets dépassant 48 heures, jusqu'à 10 jours avec approbation, autorisation à long terme requise. Veuillez communiquer avec le service aux passagers au 1-800-461-8558 ou en gare pour vérifier si ce service est disponible pour votre emplacement.
- (2) Pas disponible dans toutes les gares/abris.
- (3) Premier arrivé, premier servi
- (4) Stationnement non garanti

10.3 Sécurité et sûreté

- (1) Les véhicules peuvent être remorqués aux frais du propriétaire en cas de risques pour la sécurité, d'entraves ou d'infractions répétées.
- (2) Le remorquage peut avoir lieu après 48 heures, si un stationnement à long terme n'est pas prévu.
- (3) Le remorquage peut être effectué par un tiers.

10.4 Procédures de déclaration

Pour signaler des dangers, des activités suspectes ou des incidents, veuillez suivre ces étapes :

- (1) Appelez immédiatement le service à la clientèle au 1-800-461-8558 ou les autorités locales.
- (2) Faites une description détaillée du problème, y compris l'emplacement, l'heure et tout détail pertinent.
- (3) Suivez toutes les instructions supplémentaires fournies par le service à la clientèle ou les autorités locales.

10.5 Accessibilité

Afin d'assurer l'accessibilité pour tous les utilisateurs, les dispositions suivantes sont en place :

- (1) Des places de stationnement accessibles désignées sont disponibles dans toutes les installations de stationnement appartenant ou administrées par la CTON.
- (2) Des places de stationnement accessibles sont situées près des entrées des stations et sont clairement indiquées.
- (3) Les utilisateurs de places de stationnement accessibles doivent présenter un permis d'accessibilité valide.

11. Sûreté, sécurité et conduite

11.1 But et portée

La présente section définit le « code de la route » destiné aux clients de la CTON, qui protège la sécurité, le confort et la sûreté des clients, des employés, du public et des opérations dans l'ensemble des services et installations passagers de la CTON.

11.2 Droits réservés

La CTON se réserve le droit de :

- (1) Refuser le transport à toute personne en possession d'explosifs, de matériaux combustibles ou d'autres objets/substances inacceptables ou pourraient représenter un risque pour la sécurité.
- (2) Attribuer et gérer les sièges (y compris les changements de sièges pendant le trajet si nécessaire).
- (3) Faire respecter l'utilisation valide d'un billet : la CTON décline toute responsabilité pour les conséquences résultant de l'utilisation d'un billet par toute personne qui n'est pas l'acheteur initial ou qui n'a autrement pas le droit légal de l'utiliser.
- (4) Fonctionner selon le schéma d'arrêt publié : les véhicules doivent effectuer des arrêts uniquement selon les dispositions prévues dans le tarif/les horaires, sauf indication contraire.
- (5) Transférer les clients entre véhicules selon les besoins opérationnels .
- (6) Gérer les contraintes de capacité : le transport est soumis à des limitations de capacité de sièges en raison de conditions hors du contrôle de la CTON; lorsque la capacité est insuffisante, la CTON peut changer le départ des clients pour un autre départ dès que possible.
- (7) Limiter la responsabilité des voyages sans laissez-passer : les clients voyageant avec des laissez-passer gratuits assument les risques associés à ce voyage, conformément à ce tarif.

11.3 Politique en matière de tranquillité

(1) Renseignements généraux :

- a. Les heures de tranquillité dans les autocars et trains vont de 22 h à 6 h.
- b. Pendant les heures de tranquillité, seules les annonces essentielles seront effectuées (p. ex. messages de sécurité, mises à jour sur les arrivées et départs, notifications d'urgence).
- c. Les passagers sont invités à s'adresser au personnel s'ils ont des préoccupations ou s'ils ont besoin d'aide pendant les heures de tranquillité.

(2) **Conversations** : Veuillez garder toutes les conversations à faible volume.

(3) Appareils électroniques :

- a. Les appareils personnels (y compris téléphones, tablettes et portables) doivent être utilisés avec des écouteurs à faible volume afin de ne pas déranger les autres voyageurs.

(4) Appels téléphoniques :

- a. Les passagers doivent limiter les appels téléphoniques aux questions urgentes seulement.
- b. Dans la mesure du possible, utilisez des textos ou d'autres formes de communication silencieuse.

(5) Éclairage :

- a. L'éclairage vertical sera atténué ou ajusté lorsque possible pour favoriser un environnement reposant.
- b. Les passagers peuvent utiliser des lumières de lecture individuelles, si elles sont disponibles, évitant ainsi d'éclairer les autres passagers.

(6) Limites de service :

- a. Northlander :
 - i. Les heures de tranquillité vont de 23 h à 6 h.
 - ii. Les agents d'accueil à bord ont des écouteurs disponibles à l'achat.
- b. Autocar :
 - i. Les heures de tranquillité vont de 23 h à 6 h.

11.4 Sièges d'urgence

Un représentant autorisé de la CTON (la personne responsable) veillera à faire part des mesures suivantes :

- (1) Avant le départ, les passagers assis près d'une porte de vestibule seront informés de son fonctionnement et auront une démonstration de son utilisation sécuritaire (porte et poignée murale). Le représentant autorisé de la CTON (la personne responsable) confirmera leur compréhension et leur sécurité.
- (2) Avant le départ, les passagers assis près des fenêtres d'urgence seront informés de son fonctionnement et auront une démonstration de la fonction de déverrouillage des fenêtres. Le représentant autorisé de la CTON (la personne responsable) confirmera leur compréhension et leur sécurité.
- (3) Si le passager est incapable de manipuler la fenêtre d'urgence, en raison d'un handicap ou d'une autre raison, le représentant de la CTON (la personne responsable) organisera son transfert vers un autre siège.

11.5 Refus de transport et expulsion

(1) Retrait du service :

- a. La CTON se réserve le droit de refuser de transporter une personne qui :
 - i. est sous l'influence de l'alcool ou des drogues;
 - ii. adopte une conduite ou un comportement qui est répréhensible pour le chauffeur/l'équipage, les agents du service à la clientèle, les passagers ou les passagers potentiels;
 - iii. n'est pas en mesure de s'occuper d'elle-même, sauf si elle voyage avec un adulte (voir l'exception ci-dessous);
 - iv. refuse de se conformer à toute règle ou réglementation légale de la CTON.
- b. Les personnes indésirables peuvent être expulsées du véhicule à n'importe quel endroit d'arrêt habituel (ou à un autre endroit choisi par le chauffeur ou l'équipage lorsque cela est approprié et sécuritaire).
- c. En cas d'expulsion, la responsabilité de la CTON ne doit pas dépasser le montant de tout tarif excédentaire payé, conformément au tarif.
- d. À la discrétion du chauffeur ou de l'équipage, les personnes ayant consommé n'importe quelle quantité d'alcool ou de substances illégales peuvent se voir refuser les privilèges de voyage lorsque la sécurité, la sûreté ou l'intégrité du service peuvent être touchées.

(2) Exception :

- a. Une personne malade ou ayant une condition physique au point d'être incapable de prendre soin d'elle-même ou d'être incapable d'embarquer ou de débarquer sans assistance ne sera transportée que lorsqu'elle est accompagnée d'une personne de soutien pouvant fournir cette assistance sans avoir besoin de soutien supplémentaire.
- b. Dans le cas où un billet a été acheté, le traitement de remboursement s'applique conformément aux dispositions du tarif.

11.6 Tabagisme et vapotage

Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans tous les véhicules de tourisme de la CTON, ainsi qu'à l'intérieur des gares et dans les zones sans fumée, notamment les entrées des gares et les portes d'entrée des véhicules.

11.7 Boissons alcoolisées

(1) Les lois provinciales sur l'alcool interdisent la consommation d'alcool personnel dans nos autobus ou nos trains.

(2) Limites de service :

- a. **Polar Bear Express :**
 - i. Les passagers voyageant à bord du Polar Bear Express ne peuvent acheter et consommer des boissons alcoolisées dans la voiture-restaurant uniquement.
 - ii. Il est interdit d'apporter ou de consommer des boissons alcoolisées dans un autre wagon de passagers.
- b. **Northlander :**
 - i. Les passagers voyageant à bord du Northlander peuvent acheter et consommer de l'alcool à leur siège, à condition qu'il soit servi uniquement par un représentant autorisé de la CTON.
 - ii. L'alcool apporté à bord par un passager n'est pas autorisé à être consommé à bord pour le service.

11.8 Allergènes

(1) Politiques générales :

- a. La CTON s'engage à assurer le confort et la sécurité de tous ses passagers et invite tous ceux qui utilisent ses services de transport à toujours être attentifs aux allergies/sensibilités environnementales, chimiques ou autres chez les autres passagers.
- b. Il est conseillé aux passagers de ne pas porter de produits parfumés et d'éviter de fumer dans les zones d'attente/embarquement courantes ou peu avant d'embarquer sur notre service de transport.

(2) **Limitations :** La CTON est un service de transport ouvert au public et ne peut pas garantir un environnement sans odeur ni allergène. Les passagers doivent accepter et se préparer au fait que des allergènes et/ou des produits parfumés peuvent être apportés à bord par d'autres passagers et/ou peuvent être laissés comme résidus par d'autres passagers sur les sièges et/ou d'autres surfaces.

(3) Précautions pour les passagers :

- a. Il est fortement conseillé aux passagers de la CTON ayant des allergies ou d'autres sensibilités de prendre des mesures proactives pour se préparer à la possibilité de se trouver en présence d'une substance déclenchante à bord, en voyage et/ou dans les stations/salles d'attente de la CTON. Les mesures proactives peuvent être notamment les suivantes :
 - i. Avoir en sa possession tous les médicaments, traitements et remèdes (adrénaline, inhalateur pour l'asthme, etc.) dont ils pourraient avoir besoin.
 - ii. Apporter leur propre nourriture et collation à bord.
- b. Les passagers qui prennent des mesures pour traiter leurs propres allergies/sensibilités se font rappeler que les produits qu'ils utilisent pourraient aggraver les allergies/sensibilités d'autres utilisateurs des services de la CTON.

(4) Mesures d'adaptation :

- a. Si un passager de la CTON subit un effet indésirable qu'il croit attribuable à des produits portés, transportés ou consommés par un autre passager de la CTON, il devrait en informer sans délai le conducteur de l'autocar, le contrôleur ou un autre employé de la CTON à proximité.
- b. Dès qu'il en est informé, l'employé de la CTON doit prendre des mesures raisonnables pour régler la situation en temps opportun, en tenant compte des besoins des différentes personnes impliquées et des circonstances environnantes.

(5) Allergènes provenant des animaux d'assistance :

- a. La CTON accepte des animaux d'assistance à bord de tous ses autocars et du train Polar Bear Express, selon les conditions précisées dans les lois applicables.
- b. Il est reconnu que la présence d'animaux d'assistance sur les services de transport peut entraîner des besoins contradictoires entre les passagers de la CTON, y compris ceux qui souffrent d'allergies liées aux animaux.
- c. La CTON s'engage à répondre et à résoudre ces besoins contradictoires de manière respectueuse envers toutes les personnes concernées et en tenant compte des options, notamment les transferts vers des zones d'autobus séparées, l'offre d'autres itinéraires de voyage, etc.

11.9 Articles perdus

- (1) Si un passager a laissé quelque chose derrière, il peut appeler au 1-800-461-8558
- (2) Une fois avisés, nous ferons tout notre possible pour récupérer vos effets personnels.

11.10 Ceintures de sécurité

- (1) **Politique générale :** La CTON ne fournit pas de ceintures de sécurité sur les autocars ou trains soumis aux éléments suivants :

- (2) **Limites des lignes de service :**

- a. **Autocar :** La flotte d'autobus plus récente est équipée de ceintures de sécurité abdominales et diagonales à trois points. Les passagers sont encouragés à porter leur ceinture de sécurité lorsque cela est possible; cependant, leur utilisation n'est pas obligatoire.

11.11 Sièges d'auto pour enfants

- (1) Les sièges d'auto sont utilisés au péril du passager.
- (2) Limites des lignes de service :

- a. **Autocar :**

- i. Les clients sont invités à utiliser les sièges d'auto pour enfants des autocars de la CTON, équipés de la ceinture de sécurité à trois points, à condition qu'un billet pour enfants soit acheté pour l'espace de siège.
- ii. Le client est responsable d'attacher le siège de sécurité pour enfants à la ceinture à trois points, si nécessaire. La CTON ne sera pas responsable de fixer le siège d'enfant au siège d'autobus.

b. Polar Bear Express et Northlander :

- i. Les sièges du Polar Bear Express et du Northlander ne sont pas équipés de ceinture de sécurité pour fixer les sièges des enfants.

12. Réclamations et responsabilité

12.1 Réclamations

- (1) La CTON ne sera pas tenue responsable des retards dus à des accidents, des pannes, des conditions défavorables de la route, des tempêtes de neige ou d'autres événements météorologiques importants ou autres conditions hors de son contrôle, et ne garantit pas d'arriver ou de partir à un moment précis. L'heure d'arrivée et de départ de n'importe quel point indiquée dans ses horaires publiés est l'horaire qu'elle s'efforce de maintenir, sans garantie aucune.
- (2) Les clients peuvent communiquer avec l'équipe des Services voyageurs par courriel au passengercare@ontarionorthland.ca.
- (3) Les clients peuvent remplir un formulaire de réclamation en ligne à [FORMULAIRE DE RÉCLAMATION](#).
- (4) Toutes les réclamations pour des objets perdus ou endommagés doivent être faites par écrit dans les 30 jours et doivent être accompagnées d'une facture montrant la valeur réelle de l'article perdu ou endommagé, accompagnée de tous les détails concernant la perte ou les dommages à l'adresse suivante :
Commission de transport Ontario Northland
555, rue Oak E.
North Bay (Ontario)
P1B 8L3
À l'attention des Services voyageurs

13. Tableaux de référence

13.1 Tarifs

Vous pouvez le consulter au lien suivant :

Veillez consulter www.ontarionorthland.ca pour connaître les tarifs actuels