

OTC (A) n° 1

## *Société tunisienne de l'air*

*exerçant son activité sous le nom de*



Tarif contenant les Règles applicables aux  
services réguliers pour le transport  
des passagers et de leurs bagages

**entre des points au Canada  
et  
à l'étranger**

NOTE : les prix sont distribués via Airline Tariff Publishing Co, Agent (ATPCO) dans le tarif No. TU-1, NTA(A) No. 553

Date d'émission : le 17 mars 2016

Date d'entrée en vigueur : le 18 mars 2016

## Table des matières

<b>Partie I – Information générale sur les tarifs.....</b>	<b>6</b>
<b>Explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles .....</b>	<b>6</b>
<b>Règle 1 : Définitions.....</b>	<b>7</b>
<b>Règle 5 : Application du tarif .....</b>	<b>12</b>
(A) Généralités.....	12
(B) Transport gratuit.....	13
(C) Recours du Passager.....	13
(D) Prépondérance de la loi .....	13
(E) Modification et dérogation .....	13
<b>Partie II – Avant le départ.....</b>	<b>14</b>
<b>Règle 10 : Application des prix et des frais .....</b>	<b>14</b>
(A) Généralités.....	14
(B) Prix en vigueur .....	14
(C) Itinéraire .....	14
(D) Taxes et frais.....	15
(E) Devises des prix.....	15
<b>Règle 15 : Taxes.....</b>	<b>16</b>
(A) Généralités.....	16
<b>Règle 20 : Modes de paiement.....</b>	<b>17</b>
(A) Généralités.....	17
<b>Règle 25 : Devises du paiement.....</b>	<b>18</b>
(A) Généralités.....	18
<b>Règle 30 : Classes de service .....</b>	<b>19</b>
(A) Classe affaires ou classe C.....	19
(B) Classe économique ou classe Y .....	19
<b>Règle 35 : Limites de capacité .....</b>	<b>20</b>
(A) Généralités.....	20
<b>Règle 40 : Réservations.....</b>	<b>21</b>
(A) Généralités.....	21
(B) Annulation des réservations.....	21
(C) Responsabilité du Passager .....	21
(D) Défaut d'occuper la place (« NO SHOW ») .....	22
(E) Délais .....	22
<b>Règle 50 : Itinéraires .....</b>	<b>24</b>
(A) Application.....	24
<b>Règle 54 : Acceptation des bagages pour les voyages intercompagnies.....</b>	<b>25</b>
Définitions.....	25

(A)	Application.....	27
(B)	Généralités.....	28
(C)	Détermination par le transporteur principal de la règle concernant les bagages.....	28
(D)	Application par un transporteur participant de la règle concernant les bagages.....	28
(E)	Communication des règles concernant les bagages.....	28
<b>Règle 55 : Acceptation des bagages .....</b>		<b>31</b>
(A)	Application.....	31
(B)	Conditions générales d'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés.....	31
(C)	Franchise de bagages.....	32
(D)	Ramassage et livraison des bagages.....	33
(E)	Excédent de bagages.....	34
(G)	Articles interdits à titre de bagages.....	34
(H)	Droit de refus de transport de bagages.....	35
<b>Partie III – À l'aéroport/durant le voyage .....</b>		<b>36</b>
<b>Règle 60 : Acceptation des enfants aux fins de transport.....</b>		<b>36</b>
(A)	Généralités.....	36
(B)	Acceptation des bébés et des enfants.....	37
(C)	Documentation.....	38
(D)	Mineurs non accompagnés.....	38
<b>Règle 65 : Mineurs non accompagnés .....</b>		<b>39</b>
(A)	Généralités.....	39
(B)	Restrictions relatives à l'âge.....	39
(C)	Restrictions relatives au voyage.....	39
(D)	Prix et frais.....	40
(E)	Conditions d'application du service d'accompagnement de mineurs.....	40
(F)	Limites de responsabilité du transporteur.....	41
<b>Règle 71 : Transport des personnes ayant une déficience – dispositions pour les aéronefs de 30 sièges passagers et plus.....</b>		<b>42</b>
(A)	Acceptation de transport.....	42
(B)	Acceptation de la déclaration d'autonomie.....	42
(C)	Autorisation médicale.....	42
(D)	Préavis.....	42
(E)	Assignation des sièges et restrictions.....	43
(F)	Acceptation des aides à la mobilité.....	43
(G)	Accès à un fauteuil roulant manuel.....	43
(H)	Acceptation des animaux aidants.....	44
(I)	Services à fournir aux personnes ayant une déficience.....	44
(J)	Embarquement et débarquement.....	45
(K)	Communication et confirmation de l'information.....	45
(L)	Demande de renseignements périodique.....	45
<b>Règle 75 : Acceptation des animaux (animaux aidants et animaux de compagnie).....</b>		<b>46</b>
(A)	Généralités.....	46
(B)	Animaux de Compagnie voyageant en cabine.....	46
(C)	Animaux de Compagnie voyageant en soute.....	47

<b>Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage, douanes et sécurité .....</b>	<b>48</b>
(A) Généralités.....	48
(B) Documents de voyage.....	48
(C) Amendes et coûts de détention .....	48
(D) Inspection des douanes et de l'immigration .....	49
(E) Inspection de sécurité .....	49
<b>Règle 85 : Services de transfert par voie terrestre.....</b>	<b>50</b>
(A) Généralités.....	50
<b>Règle 90 : Irrégularités des horaires .....</b>	<b>51</b>
(A) Application .....	51
(B) Généralités.....	51
(C) Choix offerts au Passager – Réacheminement ou remboursement .....	51
(D) Droit à l'assistance .....	53
<b>Règle 95 : Refus d'embarquement et surréservation .....</b>	<b>54</b>
(A) Application .....	54
(B) Demande de volontaires.....	54
(C) Priorités d'embarquement.....	55
(D) Transport de Passagers qui se voient refuser l'embarquement .....	56
(E) Indemnisation des Passagers qui se voient refuser involontairement l'embarquement..	57
<b>Règle 100 : Droits des voyageurs (selon les droits des voyageurs aériens) ...</b>	<b>59</b>
<b>58 Règle 105 : Refus de transport.....</b>	<b>60</b>
A) Refus de transport – Décision de faire descendre un Passager .....	60
B) Comportement du Passager–Refus de transporter–Comportement interdit et sanctions	62
(C) Recours du Passager/limite de responsabilité .....	64
<b>Règle 110 : Dépenses des passagers en route .....</b>	<b>65</b>
<b>Règle 115 : Billetterie.....</b>	<b>66</b>
(A) Généralités.....	66
(B) Durée de validité.....	67
(C) Prolongation de la validité du billet .....	67
(D) Maladie et décès après le début du voyage .....	68
(E) Séquence des coupons .....	71
(F) Modification à la demande du passager .....	71
(G) Billets ouverts .....	71
(H) Non-transférabilité.....	71
(I) Pratiques interdites .....	71
(J) Billet invalidé.....	72

## Partie IV – Après le voyage ..... 73

### **Règle 121 : Limites de responsabilité ..... 73**

#### **S'applique au transport international en partance et à destination du Canada 73**

(A) Transporteurs successifs .....	73
(B) Lois et dispositions applicables .....	73

(C)	Décès et blessures corporelles .....	74
(D)	Dommages aux Bagages.....	77
(E)	Retard.....	79
(F)	Délais de réclamation et d'action en responsabilité .....	80
(G)	Preuve de l'étendue et de la valeur du dommage.....	82
(H)	Transport à titre gratuit.....	82
<b>Règle 125 : Remboursements .....</b>		<b>83</b>
(A)	Généralités.....	83
(B)	Remboursements à l'initiative du transporteur ( ou « Remboursements involontaires ») .....	83
(C)	Remboursements généraux ( ou « Remboursement volontaires ») .....	83
(D)	Limite de temps pour demander un remboursement .....	84
(E)	Monnaie de remboursement .....	84
(F)	Personnes habilitées à effectuer les remboursements.....	84
(G)	Remboursement sur les comptes Carte de crédit.....	84

## Partie I – Information générale sur les tarifs

### Explication des abréviations, des signes de renvoi et des symboles

\$	Dollar(s)
(C)	Dénote un changement n'entraînant ni augmentation ni diminution
(I)	Augmentation
(N)	Ajout
(R)	Réduction
(X)	Annulation
CAB	Civil Aeronautics Board of the United States (Department of Transportation)
\$CAN	Dollar canadien
CE	Communauté européenne
DTS	Droits de tirage spéciaux
IATA	Association du transport aérien international
N°	Numéro
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
OTC	Office des transports du Canada
S/O	Sans objet
\$US	Dollar américain

## Règle 1 : Définitions

« **Aire d'embarquement** » désigne le point où le transporteur prend et conserve les coupons de vol ou le point où le transporteur examine la carte d'embarquement du passager avant que celui-ci soit autorisé à monter à bord de l'aéronef.

« **Animal aidant** » désigne un animal dont une personne ayant une déficience a besoin, et pour lequel un certificat écrit a été émis par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants attestant qu'il a été dressé pour assister une personne ayant une déficience. L'animal doit porter un harnais convenable selon les normes établies par l'organisme professionnel de dressage des animaux aidants.

« **Autonome** » désigne une personne qui ne nécessite aucun service lié à une déficience au-delà des services normalement offerts par le transporteur, ou que celui-ci est tenu d'offrir au titre des règles et des règlements applicables.

« **Bagage non enregistré** » désigne tout bagage (de cabine) qui accompagne le passager, autre que les bagages enregistrés.

« **Bagages** » désigne les effets du passager, nécessaires ou destinés à l'habillement, à l'usage, au confort et à la commodité du passager pendant son voyage. À moins d'indication contraire, les bagages comprendront à la fois les bagages enregistrés et ceux non enregistrés du passager.

« **Bagages enregistrés** » désigne les bagages dont le transporteur assure la garde unique et entière et pour lequel il a produit une étiquette d'identification des bagages.

« **Billet** » désigne un document papier ou électronique émis par un transporteur ou en son nom, qui comprend les coupons de vol du passager. Le billet sert de preuve de paiement du tarif aérien et il constitue pour le passager une preuve de son contrat de transport. Il comporte aussi des renseignements détaillés visant à assurer un traitement et une manutention convenables. S'il s'agit d'un billet électronique, le transporteur émet comme preuve d'achat au passager un itinéraire/reçu.

« **Billet complémentaire** » désigne un billet émis à un passager conjointement avec un ou plusieurs autres billets, constituant un seul contrat de transport.

« **Billet ouvert** » désigne un billet émis à un passager qui n'a pas précisé la date du voyage ou ne l'a pas encore déterminée. Le billet s'applique à un vol particulier qui a été choisi, à une place qui a effectivement été réservée dans le système de réservation du transporteur, à une carte d'embarquement qui a été émise et à une exigence que le passager respecte toutes les restrictions imposées par le transporteur.

« **Bon de voyage** » désigne un crédit monétaire, sous forme de document papier ou électronique, qu'un passager peut utiliser pour des services de voyage ultérieurs ou pour la prestation de services divers comme des repas, un service de transport terrestre, et une chambre d'hôtel.

« **Bon pour services divers** » désigne un document, valide durant un an après la date d'émission, qui peut être utilisé comme bon de transport. Il peut aussi être émis à l'égard de la valeur résiduelle d'un billet, de divers frais perçus, d'un solde remboursable ou d'une indemnisation en cas de refus d'embarquement.

« **Canada** » désigne les dix provinces du Canada, le territoire du Yukon, les districts et les îles compris dans les Territoires du Nord-Ouest du Canada et le Nunavut.

« **Carte d'embarquement** » désigne un document papier ou électronique remis par le transporteur au passager pour confirmer que le passager s'est enregistré pour son vol. En outre, lorsqu'un siège est indiqué sur le document, cela permet au passager d'embarquer sur un vol en particulier.

« **Circuit ouvert** » désigne un voyage composé de deux tarifs distincts et marqué par un arrêt au sol.

« **Convention** » désigne la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international*, [signée à Varsovie le 12 octobre 1929](#) ou cette même convention modifiée par le Protocole de La Haye, 1955, ou la [Convention de Montréal](#) signée à Montréal le 28 mai 1999, selon celle des conventions qui s'applique au transport.

« **Coupon de vol** » désigne la partie du billet électronique (conservée dans la base de données du transporteur) ou du billet papier émis aux passagers, qui indique les points particuliers entre lesquels le passager a droit au transport.

« **Cours acheteur des banques ou cours vendeur des banques** » désigne :

- Au Canada, le taux unitaire publié chaque semaine dans l'édition du vendredi du *Globe and Mail* de Toronto, comme le taux de change moyen en monnaie canadienne. Lorsqu'une fête nationale tombe un vendredi, les taux cotés le jour ouvrable précédent sont utilisés. Ces taux sont applicables à partir du lundi de la semaine suivante, jusqu'au dimanche suivant inclusivement.
- Aux États-Unis, le taux publié chaque mardi dans le *Wall Street Journal* sous la rubrique *Foreign Exchange*. Ce taux sera applicable du mercredi de chaque semaine au mardi de la semaine suivante inclusivement. Lorsqu'une fête nationale tombe un lundi, le taux de change n'apparaît pas dans l'édition du mardi du *Wall Street Journal*. Lorsque c'est exceptionnellement le cas, les taux de la semaine précédente sont utilisés jusqu'au mercredi au lieu du mardi, et l'édition du mercredi du *Wall Street Journal* sera utilisée pour la période du jeudi jusqu'au mardi de la semaine suivante.
- Dans d'autres pays, le taux selon lequel, aux fins du transfert de fonds dans les réseaux bancaires (c.-à-d., les opérations autres que celles visant les billets de banque, les chèques de voyage et autres effets bancaires similaires), une banque achète une certaine somme en monnaie étrangère en échange d'une unité (ou de plusieurs unités) monétaire(s) du pays dans lequel l'opération de change a lieu.

« **Délai au comptoir d'enregistrement** » désigne l'heure limite, précisée par le transporteur, à laquelle le passager doit avoir rempli les formalités d'enregistrement et obtenu une carte d'embarquement.



« **Destination** » désigne le dernier point d'arrêt selon le contrat de transport, tel qu'il est indiqué sur le billet. Pour un trajet aller-retour, le point de destination et le point d'origine sont considérés comme un même point.

« **Droits de tirage spéciaux (DTS)** » désigne les droits de tirage spéciaux émis par le Fonds monétaire international.

« **Escale** » désigne l'interruption délibérée du voyage, demandée par le passager et à laquelle le transporteur a préalablement consenti, à un point qui se situe entre le point d'origine et le point de destination. L'interruption délibérée doit avoir un autre but que celui de changer d'aéronef.

« **États-Unis d'Amérique** » ou « **États-Unis** » ou « **É.-U.** » désigne le territoire incluant les 48 états fédérés contigus, le district fédéral de Columbia, Alaska, Hawaii, Puerto Rico, les îles Vierges américaines, la Samoa américaine, Guam, les îles Midway et Wake.

« **Étiquette d'identification des bagages** » désigne un document émis par le transporteur uniquement aux fins d'identification des bagages enregistrés. Une partie de l'étiquette est remise au passager comme reçu et l'autre partie est fixée par le transporteur sur la pièce de bagage enregistré.

« **Famille immédiate** » désigne le conjoint, les parents et les grands-parents, les enfants et les petits-enfants, les frères et les sœurs, la belle-mère et le beau-père, les beaux-frères et les belles-soeurs, les belles-filles et les beaux-fils. Les enfants adoptifs et les demi-frères et demi-soeurs sont aussi considérés comme des membres de la famille immédiate.

« **Force majeure** » désigne une situation imprévue, indépendante de la volonté du transporteur, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toute la diligence requise avait été exercée, y compris, sans s'y limiter, les conditions météorologiques et géologiques, les catastrophes naturelles, les grèves, les émeutes, les mouvements populaires, les embargos, les guerres, les hostilités ou les perturbations, une situation internationale instable, une pénurie de carburant ou un manque d'installations, ou les conflits de travail, que cette situation soit réelle, appréhendée ou signalée.

« **Heure limite d'arrivée à la porte d'embarquement** » désigne l'heure limite, précisée par le transporteur, à laquelle le passager doit se présenter à l'aire d'embarquement désignée pour son vol.

« **Irrégularités des horaires** » désigne :

- (a) un retard par rapport à l'heure de départ ou d'arrivée prévue d'un vol, qui entraîne une correspondance manquée ou tout autre retard ou toute interruption liés à l'exploitation régulière d'un vol du transporteur;
- (b) l'annulation d'un vol ou l'omission d'un arrêt prévu;
- (c) une substitution d'aéronef ou d'une différente classe de service; ou

(d) des changements à l'horaire nécessitant le réacheminement d'un passager à l'heure de départ de son vol initial.

« **Itinéraire** » désigne les points possibles empruntés par un vol en fonction d'un tarif en particulier.

« **Itinéraire/reçu** » désigne un ou plusieurs documents de voyage que le transporteur remet au passager qui a acheté un billet. L'itinéraire/reçu contient le nom du passager, des renseignements sur le vol et des avis concernant le voyage. Le passager doit conserver ce document pendant toute la durée du voyage.

« **Mineur** » désigne une personne qui n'a pas passé le cap de son 12<sup>ème</sup> anniversaire de naissance à la date de début du voyage.

« **Origine** » désigne le premier point d'embarquement du voyage tel qu'il est indiqué sur le billet.

« **Partage de codes** » désigne une entente de commercialisation entre des compagnies aériennes, c'est-à-dire qu'un transporteur vend des sièges en utilisant son propre code sur un vol exploité par un autre transporteur (transporteur exploitant).

« **Passager** » désigne toute personne, à l'exception des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée à bord d'un aéronef, avec l'assentiment du transporteur, en vertu d'un contrat valide de service de transport.

« **Personne ayant une déficience** » désigne toute personne qui, en raison d'une déficience locomotrice, sensorielle, intellectuelle ou autre, ou de problèmes de santé mentale, nécessite la prestation de services ou d'assistance qui ne sont pas normalement offerts par le transporteur pour répondre aux besoins liés à sa déficience.

« **Point de correspondance** » désigne le point où le passager change d'aéronef.

« **Remboursement à l'initiative du transporteur** » [parfois appelé « **Remboursement involontaire** »] signifie tout remboursement pour des raisons dépendantes de la volonté du transporteur, versé dans les cas où le passager est empêché de se prévaloir du transport indiqué sur son billet; par exemple : à la suite du retard ou de l'annulation d'un vol pour une raison dépendante de la volonté du transporteur; de l'incapacité du transporteur de fournir des places antérieurement confirmées (refus d'embarquement); de la substitution, par le transporteur, d'un type d'appareil par un type différent ou d'une classe de service par une classe de service inférieure (déclassement) autrement qu'à la demande du passager; d'une correspondance manquée ayant pour cause une perturbation d'horaire dépendant de la volonté du transporteur ou de l'omission d'un arrêt prévu attribuable à une situation qui dépend de la volonté du transporteur.

« **Remboursement général** » [parfois appelé « **Remboursement volontaire** »] signifie tout remboursement d'un billet ou d'une partie de celui-ci autre qu'un remboursement à l'initiative du transporteur, au sens défini ci-dessus, ce qui comprend notamment les circonstances indépendantes de la volonté de la société aérienne, telles que les situations décrites à la Règle 40 (E) (délais - limites d'enregistrement et

d'embarquement) et à la Règle 105 (refus de transport), le choix du passager de ne plus voyager et les perturbations d'horaire indépendantes de la volonté du transporteur.

« **Renseignements personnels** » désigne tout renseignement concernant un individu identifiable, à l'exclusion du nom et du titre d'un employé d'une organisation et des adresse et numéro de téléphone de son lieu de travail.

« **Réservation** » désigne un document papier ou électronique, indiquant qu'un passager détient une place sur un vol donné. La réservation comporte la date et les heures du voyage, le numéro de vol et la classe de service fourni au passager.

« **Solution de rechange au transport** » désigne un vol (ou des vols) exploité(s) par le même transporteur ou un vol (ou des vols) exploité(s) par un autre transporteur.

« **Surréservation/survente** » désigne le résultat de la vente d'un nombre de sièges supérieur au nombre de sièges disponibles sur un vol.

« **Tarif** » Barème des prix, des taux, des frais et autres conditions de transport applicables à la prestation d'un service aérien et des services connexes.

« **Tarif normal** » désigne le tarif le plus élevé établi pour un service de première classe, de classe affaires ou de classe économique durant la période d'applicabilité.

« **Tarif spécial** » désigne tout tarif autre que le tarif normal.

« **Trafic** » désigne le transport aérien de passagers et de marchandises.

« **Transport aérien comparable** » désigne une solution semblable de transport offerte par le transporteur sans frais supplémentaires pour le passager en remplacement des réservations initiales de vol du passager.

« **Transport intérieur** » transport aérien offert soit à l'intérieur du Canada, soit entre un point qui y est situé et un point qui lui est extérieur sans pour autant faire partie du territoire d'un autre pays.

« **Transport international** » désigne le transport aérien offert entre un point au Canada et un point situé dans le territoire d'un autre pays.

« **Transporteur** » désigne la Société Tunisienne de l'Air « TUNISAIR »

« **Union européenne (UE)** » désigne l'un des états nations souverains qui ont accédé à l'UE. Conformément à l'article 299(2) du Traité instituant la Communauté européenne, le présent tarif s'applique aussi aux départements d'outre-mer, notamment la Guadeloupe, la Guyane française, la Martinique, l'île de la Réunion, les Açores, Madère et les îles Canarie.

« **Vol affecté** » désigne un vol affecté par une irrégularité des horaires.

« **Voyage circulaire** » désigne tout voyage qui emprunte un itinéraire continu et indirect, dont la destination finale est le point d'origine, mais qui inclut plus d'une escale.

## Règle 5 : Application du tarif

### (A) Généralités

1. Le présent tarif s'applique au transport de Passagers et de leurs bagages à bord d'aéronefs exploités par TUNISAIR.
2. Avec l'approbation de l'Office, le transporteur peut conclure des accords de partage de codes avec d'autres transporteurs. Ces accords lui permettront de commercialiser, sous son propre nom, les vols exploités par un autre transporteur. Lorsque c'est le cas, le présent tarif s'applique alors au transport des Passagers et de leurs bagages pour tous les vols exploités par d'autres transporteurs mais commercialisés et vendus par TUNISAIR;
3. Applicable aux vols en partance du Canada et des É.-U. :
  - (a) Le transport aérien sera assujéti aux règles, aux taux, aux prix et aux frais, publiés ou mentionnés dans le présent tarif, en vigueur à la date à laquelle le billet est émis.  
  
Pour les vols autres que ceux en partance du Canada ou des É.-U. :
  - (b) Le transport aérien sera assujéti aux règles, aux taux, aux prix et aux frais publiés ou mentionnés dans le présent tarif, en vigueur à la date du début du transport, tel qu'il est indiqué pour le premier tronçon de vol d'un billet.
4. À moins qu'il ne soit indiqué autrement dans la règle tarifaire régissant un code de base relatif au prix applicable au transport acheté par le Passager, les règles générales contenues dans le présent tarif s'appliqueront.
5. Le contenu du présent tarif constitue le contrat entre le transporteur et le Passager. En cas de conflit entre le présent tarif et tout autre document émis ou affiché par le transporteur, le présent tarif prévaudra.
6. Aucun mandataire, employé ou représentant du transporteur n'a le pouvoir de modifier quelque disposition que ce soit du présent tarif, ou d'y renoncer.
7. Les règles, les règlements et les conditions de transport du transporteur indiqués dans le présent tarif peuvent être modifiés sans préavis seulement si cela est nécessaire, aux termes des lois, des règlements gouvernementaux, des ordonnances et des exigences.
8. Le transporteur sera chargé d'assurer le transport sur son propre réseau seulement, y compris les services offerts par l'intermédiaire d'accords de partage de codes en vertu desquels le vol est exploité par un autre transporteur. Toutefois, lorsque le transporteur émet un billet, enregistre des bagages ou prend toute autre mesure pour le transport sur le réseau d'un autre transporteur

(que ce transport fasse partie ou non d'un service aérien direct), ce transporteur agit à titre de mandataire seulement pour cet autre transporteur et le tarif de ce dernier s'appliquera. TUNISAIR n'assumera aucune responsabilité pour les actes ou les omissions commis par cet autre transporteur.

9. Le transport international sera assujéti aux règles relatives à la responsabilité, établies par la Convention et à toutes les autres dispositions de celle-ci. Le transporteur peut faire valoir que les limites de responsabilité contenues dans le présent tarif sont plus élevées que celles qui sont prévues par la Convention applicable ou qu'il n'y a aucune limite de responsabilité. Dans tous les autres cas, les règles tarifaires qui ne sont pas conformes à une disposition de la Convention ne s'appliqueront pas au transport international.

#### **(B) Transport gratuit**

À l'exception des dispositions de la Convention, le transporteur se réserve le droit de ne pas appliquer une partie ou l'ensemble du présent tarif en ce qui concerne le transport gratuit indiqué dans le présent tarif.

#### **(C) Recours du Passager**

Toute indemnisation offerte aux Passagers est indiquée dans le présent tarif, et est assujéti aux règlements gouvernementaux applicables.

En cas de différend avec le transporteur aérien, le Passager devrait, comme premier recours, essayer de régler le problème directement avec le transporteur. Si le Passager a tenté de régler une plainte avec le transporteur et n'est pas satisfait du résultat, le Passager peut, à sa discrétion, saisir l'Office des transports du Canada ou tout autre tribunal compétent.

#### **(D) Prépondérance de la loi**

Dans l'éventualité où toute disposition contractuelle quelconque, figurant directement ou par renvoi sur le billet ou dans le présent tarif, est contraire aux prescriptions impératives (auxquelles les parties ne peuvent déroger) d'une loi, d'un règlement gouvernemental, d'un décret ou d'une ordonnance, cette disposition, dans la mesure où elle est invalide, sera réputée nulle et non avenue.

#### **(E) Modification et dérogation**

Aucun mandataire, préposé ou représentant du transporteur n'est habilité à consentir une modification ou une dérogation à une quelconque disposition du présent tarif.

## Partie II – Avant le départ

### Règle 10 : Application des prix et des frais

#### (A) Généralités

Les prix applicables sont ceux qui sont publiés par le transporteur ou en son nom. Si les prix ne sont pas publiés, ils seront établis conformément au tarif du transporteur.

Les prix et les frais s'appliqueront seulement au transport aérien entre les points indiqués sur le billet. Les dispositions relatives aux services de transfert par voie terrestre, seront prises par le Passager, à ses frais, et ne sont pas assujetties aux modalités du présent tarif.

#### (B) Prix en vigueur

1. Sous réserve des exigences gouvernementales et du présent tarif :

(a) Le prix applicable est le prix en vigueur à la date à laquelle le billet est émis.

(b) Si, une fois que le billet a été émis, mais avant que toute partie de celui-ci n'ait été utilisée, une augmentation ou une baisse du prix ou des frais applicables au transport prévu par le billet entre en vigueur, le montant complet de la différence peut être perçu auprès du Passager ou lui être remboursé, selon le cas.

(c) Lorsque le montant perçu n'est pas le prix applicable, la différence sera payée par le Passager ou, selon le cas, remboursée par le transporteur, conformément au présent tarif.

#### (C) Itinéraire

1. Sauf disposition contraire dans le tarif du transporteur, chaque prix s'applique uniquement au transport qui emprunte l'itinéraire précisé pour ce prix. S'il y a plus d'un itinéraire possible, le Passager, avant que son billet soit émis, peut indiquer l'itinéraire qu'il préfère. Si aucun itinéraire n'est précisé, le transporteur peut déterminer celui-ci. (Voir la règle 50, Itinéraires)

2. Lorsqu'un prix est établi à partir du point d'origine jusqu'au point où commence le voyage de retour, et que ce prix est inférieur au prix du transport jusqu'à un point intermédiaire en cours de route, le prix exigé doit être accru, au moins, jusqu'au prix minimum applicable au transport à tout point intermédiaire dont le coût est plus élevé.

**(D) Taxes et frais**

Tous les frais ou toutes les taxes imposés par le gouvernement ou un autre organisme responsable ou par l'exploitant d'un aéroport, s'appliquant à un Passager ou découlant de l'utilisation par un Passager de services ou d'installations, seront exigés en sus des prix et frais publiés et seront payés par le Passager, sauf disposition contraire figurant au tarif du transporteur. (Voir la règle 15, Taxes)

**(E) Devises des prix**

1. Tous les prix et les frais sont exprimés en dollars canadiens lorsque le voyage commence au Canada.
2. Tous les prix et les frais sont exprimés en dollars américains lorsque le voyage commence aux États-Unis.
3. Tous les prix et les frais, pour les voyages qui commencent à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, sont exprimés dans la monnaie locale du pays où commence le voyage, sauf si les règles de l'IATA prévoient l'établissement des prix dans une autre devise.

## Règle 15 : Taxes

### (A) Généralités

1. Les taxes imposées par les gouvernements sont payées par le Passager, en sus du tarif publié ou construit.
2. Au moment de l'achat du billet, le transporteur donnera au Passager des renseignements sur toutes les taxes indiquées sur le billet.
3. Les taxes seront indiquées séparément sur le billet.
4. Les conditions qui régissent l'imposition, la perception ou le remboursement des taxes sont établies par les autorités fiscales (nationales ou étrangères) et seront toujours respectées. Par conséquent, le transporteur percevra un nouveau montant ou un montant plus élevé ou remboursera, en tout ou en partie, la taxe payée en fonction des conditions imposées par les autorités fiscales.



## **Règle 20 : Modes de paiement**

### **(A) Généralités**

Voici une liste des modes de paiement acceptés par le transporteur pour le paiement des billets et des services offerts par le transporteur :

1. argent comptant dans une devise acceptée par le transporteur;
2. transfert bancaire
3. carte de crédit;
4. chèque certifié;
5. points ou milles de voyage échangeables.

## Règle 25 : Devises du paiement

### (A) Généralités

1. Les dispositions relatives aux devises sont assujetties aux règlements gouvernementaux ainsi qu'aux règlements sur les devises applicables.
2. Lorsque le voyage commence au Canada, le paiement des billets sera fait en dollars canadiens,
3. Lorsque le voyage commence aux États-Unis, le paiement des billets sera fait en dollars américains selon le prix en dollars américains,
4. Lorsque le voyage commence à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, mais que le paiement est fait au Canada, le prix publié dans une autre monnaie que le dollar canadien sera converti en monnaie canadienne, selon le cours acheteur des banques.
5. Lorsque le voyage commence à l'extérieur du Canada ou des États Unis, mais que le paiement est fait aux États-Unis, le prix publié dans une autre monnaie que le dollar américain sera converti en monnaie américaine, selon le cours acheteur des banques.
6. Lorsque le voyage commence à l'extérieur du Canada ou des États-Unis et que le paiement n'est pas fait au Canada ou aux États-Unis, le prix publié sera converti en monnaie locale, selon le cours acheteur des banques.

**Règle 30 : Classes de service****(A) Classe affaires ou classe C**

1. La classe affaires sera située dans la partie de l'aéronef désignée ainsi par le transporteur.
2. Une aire d'enregistrement distincte sera offerte aux Passagers de la classe affaires, lorsque de telles installations existent.
3. Les Passagers de la classe affaires recevront le service classe affaires.

**(B) Classe économique ou classe Y**

1. La classe économique/classe touriste sera située dans la partie de l'aéronef désignée ainsi par le transporteur.
2. Les Passagers de la classe économique recevront le service classe économique

## Règle 35 : Limites de capacité

### (A) Généralités

1. La réservation d'une place sur un vol donné n'est valide qu'une fois que le transporteur a confirmé la disponibilité et l'attribution de la place et que le Passager a payé le prix exigé et qu'un billet a été émis pour cette place.
2. Le transporteur peut limiter le nombre de Passagers transportés, quel que soit le vol et le prix. Tous les prix ne sont pas nécessairement offerts pour tous les vols. Le nombre de places que le transporteur mettra à la disposition des Passagers pour un vol donné est déterminé selon le bon jugement du transporteur quant au nombre total de Passagers prévus pour chaque vol.

## Règle 40 : Réservations

Remarque : Dans le cas d'un vol exploité en partage de codes, les règles applicables au transport du Passager et de ses bagages sont celles du transporteur inscrit sur le billet du Passager et non celles du transporteur qui exploite le vol.

### (A) Généralités

1. Une réservation de place pour un vol donné est valide lorsqu'elle est entrée dans le système électronique de réservations du transporteur et que la disponibilité et l'attribution de la place sont confirmées par l'obtention d'un code ou d'un numéro de confirmation qui authentifie la réservation.
2. Le transporteur n'émettra un billet que si la réservation est valide. Sous réserve d'un paiement ou d'un autre arrangement satisfaisant, et de la conformité du Passager à l'heure limite d'enregistrement énoncée au paragraphe (E) ci-après, un billet sera émis au Passager par le transporteur ou son mandataire, confirmant que le Passager détient une place pour le(s) vol(s) indiqué(s) sur le billet. Le billet ne s'appliquera qu'aux points précisés sur le billet et les coupons de vol présentés.
3. Le Passager qui détient un billet ouvert inutilisé ou une partie de ce billet ou un bon pour services divers pour un vol de correspondance, ou qui souhaite changer la date de sa réservation, n'aura pas de traitement préférentiel pour l'obtention d'une nouvelle réservation.

### (B) Annulation des réservations

Le transporteur annulera les réservations d'un Passager :

1. pour se conformer à un règlement du gouvernement ;
2. pour se conformer à une demande du gouvernement aux fins de transport d'urgence ;
3. pour un cas de force majeure;
4. pour défaut de conformité du Passager aux exigences relatives à l'enregistrement énoncées au paragraphe (E) ci-après.

Si un transporteur annule les réservations d'un Passager en raison de (B) (1), (2) ou (3) ci-dessus, le Passager peut se prévaloir des dispositions prévues à la règle 100, Droits des voyageurs (selon les Droits des voyageurs aériens).

### (C) Responsabilité du Passager

Le Passager doit arriver à l'aéroport suffisamment à l'avance pour remplir les formalités gouvernementales, d'enregistrement, d'autorisation de sécurité et de départ, tout en

respectant les délais énoncés au paragraphe (E) ci-après. Le départ ne sera pas retardé pour un Passager arrivé trop tard pour remplir les formalités nécessaires avant l'heure de départ prévue. Le transporteur ne sera pas tenu responsable des pertes subies ou des frais engagés en raison de la non-conformité du Passager avec la présente disposition.

#### **(D) Défaut d'occuper la place (« NO SHOW »)**

Si le passager n'occupe pas la place qui lui a été réservée, et que le transporteur n'est pas avisé de l'annulation de cette réservation avant le départ du vol, le transporteur annulera toutes les réservations de vol de continuation ou de retour détenues par ce passager et n'aura pas d'autre responsabilité que celle de rembourser le billet du passager conformément à la règle tarifaire applicable et à la règle 125(C), Remboursements volontaires.

#### **(E) Délais**

Les délais d'enregistrement et de présentation pour embarquement sont les suivants :

Enregistrement du Passager	Enregistrement et dépôt des bagages	Présentation à la porte d'embarquement
180 minutes	60 minutes	30 minutes

1. Délai d'enregistrement: Pour assurer que le passager dispose de suffisamment de temps pour s'enregistrer, déposer ses bagages enregistrés et franchir le contrôle de sûreté, le tableau ci-dessus indique combien de temps avant le départ du vol le passager devrait se présenter au comptoir d'enregistrement. Par exemple, si le vol du passager à destination de Tunis quitte à 19h00, le transporteur recommande que le passager devrait se présenter au comptoir d'enregistrement à 16h00h (180 minutes avant le vol).
2. Délai d'enregistrement et de dépôt des bagages : Le passager doit obligatoirement s'être enregistré, avoir obtenu sa carte d'embarquement et avoir déposé tous ses bagages enregistrés au comptoir de dépôt de bagages dans les délais d'enregistrement précisés pour son vol. Par exemple, si le vol d'un passager à destination de Tunis quitte à 19h00, le passager doit obligatoirement avoir complété son enregistrement et déposé tous ses bagages enregistrés au comptoir au plus tard à 18h00 (60 minutes avant le vol).
3. Délai d'arrivée à la porte d'embarquement : Le passager doit arriver à la porte d'embarquement et être prêt à monter à bord avant la fin de ce délai. Par exemple, si le vol du passager à destination de Tunis quitte à 19h00, le passager doit se présenter à la porte d'embarquement au plus tard à 18h30 (30 minutes avant le vol).

4. Si le Passager ne respecte pas l'un des délais indiqués au tableau ci-dessus, le transporteur peut réattribuer la place pré-réservée ou annuler la réservation, et il ne pourra peut-être pas transporter les bagages du Passager. Le transporteur n'est pas responsable envers le Passager des pertes subies ou des frais engagés en raison du défaut de ce dernier de se conformer à la présente disposition.
5. Le Passager doit fournir au transporteur ses coordonnées (adresse courriel ou numéros de téléphone) pour que TUNISAIR puisse communiquer avec lui, si nécessaire, avant le départ ou à un point quelconque de l'itinéraire

## Règle 50 : Itinéraires

### (A) Application

1. Un prix s'applique uniquement au transport qui emprunte l'itinéraire précisé pour ce tarif.
2. L'itinéraire emprunté peut passer par n'importe quelle ville nommée dans la grille d'itinéraires, sous réserve des restrictions applicables.
3. L'itinéraire applicable, en tout ou en partie, peut donner lieu à un voyage sans escale.
4. Un ou plusieurs points intermédiaires sur l'itinéraire peuvent être omis.
5. Tous les itinéraires s'appliquent dans les deux directions, sous réserve des restrictions applicables.
6. Pour les itinéraires qui permettent de choisir le transporteur pour le transport entre les mêmes points, seulement un de ces transporteurs peut être utilisé.
7. Si plus d'un itinéraire est associé à un même tarif, le Passager peut préciser l'itinéraire avant l'émission du billet. Si aucun itinéraire n'est précisé par le Passager, le transporteur peut déterminer celui-ci.



## **Règle 54 : Acceptation des bagages pour les voyages intercompagnies**

### **Définitions**

#### **« Billet simple »**

Un document qui permet de voyager du point d'origine à la destination. Il peut inclure des segments visés par des arrangements inter compagnies/ententes de partage de codes et des segments intra compagnies. Il peut inclure également des combinaisons de bout en bout (c.-à-d. des prix distincts qui peuvent être achetés séparément, mais combinés afin de former un seul prix).

#### **« Code des compagnies aériennes »**

Un code d'identification composé de deux caractères utilisé à des fins commerciales ou de transport, comme les réservations, les horaires, les échéanciers, la vente des billets, les prix et les systèmes d'affichage des aéroports. L'IATA attribue les codes des compagnies aériennes. Le code qui est inscrit sur un billet indique le transporteur qui commercialise le vol. Il peut être différent du transporteur exploitant le vol.

#### **« Convention inter compagnies »**

Une entente conclue entre deux transporteurs aériens ou plus afin de coordonner le transport de passagers et de leurs bagages entre le vol assuré par un transporteur aérien et le vol assuré par un autre transporteur aérien (au point d'escale suivant).

#### **« Destination finale »**

Lorsque le point d'origine du passager se situe à l'étranger et que l'itinéraire comprend au moins un arrêt au Canada et au moins un arrêt à l'étranger. Si l'arrêt au Canada est le point le plus éloigné et si l'arrêt est de plus de 24 heures, l'Office considère que la destination finale est le Canada.

#### **« Itinéraire inter compagnies »**

Tous les vols inclus sur un billet simple faisant participer de multiples transporteurs aériens. Seul le voyage sur un billet simple est assujéti à l'approche de l'Office pourvu qu'il comprenne le Canada comme destination finale indiquée sur le billet pour un voyage dont le point d'origine est le Canada.

**« Page de résumé à la fin d'un achat en ligne »**

Une page dans le site Web du transporteur qui résume les détails d'une transaction d'achat de billet juste après que le passager a accepté l'achat du billet du transporteur et a fait un paiement.

**« Règles concernant les bagages »**

Les conditions liées à l'acceptation des bagages, aux services relatifs au transport des bagages ainsi qu'aux franchises de bagages et à tous les frais connexes. Par exemple, les règles concernant les bagages peuvent porter sur les points suivants :

- le poids et les dimensions maximums des bagages enregistrés ou non enregistrés d'un passager, s'il y a lieu;
- le nombre de bagages enregistrés ou non enregistrés qu'un passager peut transporter ainsi que les frais applicables;
- les frais liés aux bagages hors dimensions et aux bagages excédentaires;
- les frais liés à l'enregistrement, au ramassage et à la livraison de bagages enregistrés;
- l'acceptation d'articles spéciaux, comme les planches de surf, les animaux de compagnie, les bicyclettes, etc., et les frais connexes;
- les dispositions liées aux bagages en ce qui a trait aux articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos;
- les conditions ou les modalités qui modifieraient les franchises et les frais de bagages s'appliquant à un passager (p. ex., statut de grand voyageur, enregistrement à l'avance, achat à l'avance de franchises de bagages avec une carte de crédit donnée) ou qui auraient une incidence sur ceux-ci;
- les autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers assujettis à des franchises ou à des frais de bagages spéciaux, etc.

**« Transporteur commercial »**

Le transporteur aérien qui vend les vols en utilisant son code.

**« Transporteur exploitant »**

Le transporteur qui exploite le vol en question.

**« Transporteur le plus important (TPI) »**

Il désigne, selon des critères de l'IATA (résolution 302), pour chaque partie de l'itinéraire d'un passager où le bagage est enregistré à une nouvelle escale, le transporteur aérien qui effectue la part la plus importante de service. Pour les voyageurs régis par la résolution 302, les règles concernant les bagages du TPI

s'appliquent. Dans le cas des itinéraires complexes où figurent de multiples enregistrements de bagages, il peut y avoir plus d'un TPI, ce qui donne lieu à l'application de différentes règles concernant les bagages tout au long d'un itinéraire.

**« Transporteur le plus important (TPI) – Résolution 302 de l'IATA, assujettie aux conditions prévues par l'Office »**

Dans ce cas, le TPI est déterminé en appliquant la méthodologie de la résolution 302 de l'IATA, assujettie aux conditions prévues par l'Office. La réserve de l'Office contre la résolution prévoit qu'un seul ensemble de règles concernant les bagages peut s'appliquer à un itinéraire inter compagnies donné. La réserve de l'Office vise à permettre au transporteur principal d'utiliser la méthodologie du TPI pour déterminer le transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliqueront à un itinéraire international inter compagnies à destination ou en provenance du Canada, tout en renforçant le rôle des tarifs pour déterminer les règles de quel transporteur s'appliquent.

**« Transporteur principal »**

Il désigne le transporteur dont le code est indiqué sur le premier segment de vol du billet du passager au début de l'itinéraire inter compagnies apparaissant sur un billet simple dont l'origine ou la destination finale est située au Canada.

**« Transporteur secondaire »**

Tout transporteur, autre que le transporteur principal, indiqué sur le billet du passager qui lui fournit un service de transport inter compagnies.

**« Transporteurs choisis »**

Le transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliquent à l'itinéraire inter compagnies en entier.

**« Transporteurs participants »**

Ils désignent le transporteur principal et les transporteurs secondaires qui offrent au passager le voyage inter compagnies indiqué sur son billet.

**« Voyage inter compagnies »**

Un voyage faisant participer de multiples transporteurs aériens indiqués sur un billet simple acheté durant une transaction unique.

**(A) Application**

Cette règle s'applique tout au long de l'itinéraire inter compagnies apparaissant sur un billet simple dont l'origine ou la destination finale est un endroit au Canada.

Elle établit comment le transporteur détermine le transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire inter compagnies du passager.

### **(B) Généralités**

Aux fins de l'acceptation des bagages pour les voyages inter compagnies :

- i. le transporteur dont le code est inscrit sur le premier segment de vol du billet inter compagnies du passager est le transporteur principal;
- ii. tout transporteur inscrit sur le billet du passager qui lui fournit un voyage inter compagnies est un transporteur participant.

### **(C) Détermination par le transporteur principal de la règle concernant les bagages**

Bagages enregistrés

Le transporteur principal désigne le transporteur le plus important (TPI), tel qu'il est établi dans la résolution 302 de l'IATA, afin que les règles concernant les bagages de ce transporteur, établies dans son tarif, s'appliquent tout au long de l'itinéraire inter compagnies.

Le TPI ainsi désigné sera le transporteur choisi.

Bagages de cabine

Les franchises de bagages de cabine de chaque transporteur exploitant s'appliquent à chaque segment de vol d'un itinéraire inter compagnies. Néanmoins, les frais de bagages de cabine qui s'appliqueront tout au long de l'itinéraire inter compagnies seront ceux du transporteur choisi.

### **(D) Application par un transporteur participant de la règle concernant les bagages**

Lorsque TUNISAIR n'est pas le transporteur choisi dans un itinéraire inter compagnies, mais qu'elle est un transporteur participant qui fournit un service de transport au passager en fonction du billet vendu, elle applique les règles concernant les bagages que le transporteur choisi a établies au début de l'itinéraire comme si elles étaient les siennes.

### **(E) Communication des règles concernant les bagages**

1. Pour les dispositions des règles concernant les bagages relatives aux premier et deuxième bagages enregistrés et au bagage de cabine du passager (c.-à-d. la franchise de bagages « normalisée » du passager), lorsque TUNISAIR vend et émet un billet pour un itinéraire inter compagnies, elle communique au passager sur une page de résumé à la fin de l'achat en ligne et sur l'itinéraire, le reçu et le billet électronique au moment de la délivrance du billet l'information sur les

bagages pertinente à l'itinéraire. L'information communiquée indique les règles concernant les bagages du transporteur choisi.

2. TUNISAIR communique l'information suivante :

- a) le nom du transporteur dont les règles concernant les bagages s'appliquent;
- b) la franchise de bagages accordée au passager et les frais applicables;
- c) les limites relatives à la dimension et au poids des bagages, s'il y a lieu;
- d) les conditions qui modifieraient les franchises et les frais de bagages normalisés s'appliquant à un passager (p. ex., statut de grand voyageur, enregistrement à l'avance, achat à l'avance de franchises de bagages avec une carte de crédit donnée) ou qui auraient une incidence sur ceux-ci;
- e) l'existence de tout embargo pouvant s'appliquer à l'itinéraire du passager;
- f) l'application des franchises et des frais de bagages (c.-à-d., s'ils s'appliquent une fois dans chaque direction ou s'ils s'appliquent à chaque point d'escale).

3. Le transporteur communique ces renseignements en format texte sur la confirmation du billet électronique du passager. Tous les renseignements sur les frais qui sont fournis relativement aux bagages de cabine et aux premier et deuxième bagages enregistrés sont exprimés sous forme de frais particuliers (et non pas selon une gamme).

4. Divulgateion d'information sur le site web

Le transporteur communique sur son site Web, à un endroit accessible et bien en vue, un résumé complet et détaillé de toutes ses règles concernant les bagages, y compris les renseignements suivants :

- a) le poids et les dimensions maximums des bagages enregistrés ou non enregistrés d'un passager, s'il y a lieu;
- b) le nombre de bagages enregistrés ou non enregistrés qu'un passager peut transporter ainsi que les frais applicables;
- c) les frais liés aux bagages hors dimensions et aux bagages excédentaires;
- d) les frais liés à l'enregistrement, au ramassage et à la livraison de bagages enregistrés;
- e) l'acceptation d'articles spéciaux, comme les planches de surf, les animaux de compagnie, les bicyclettes, etc., et les frais connexes;
- f) les dispositions liées aux bagages en ce qui a trait aux articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos;

- g) les conditions ou les modalités qui modifieraient les franchises et les frais de bagages s'appliquant à un passager (p. ex., statut de grand voyageur, enregistrement à l'avance, achat à l'avance de franchises de bagages avec une carte de crédit donnée) ou qui auraient une incidence sur ceux-ci;
- h) les autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers assujettis à des franchises ou à des frais de bagages spéciaux, etc.

## Règle 55 : Acceptation des bagages

### (A) Application

Cette règle s'applique au transport des bagages intracompanie (une compagnie aérienne) et intercompagnies où le transporteur est choisi pour appliquer ses propres règles de bagages à l'ensemble de l'itinéraire inter compagnies.

### (B) Conditions générales d'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés

Le transporteur acceptera de transporter, à titre de bagages, les effets personnels nécessaires destinés à l'habillement, à l'usage, au confort et à la commodité du Passager pendant son voyage, sous réserve des conditions suivantes :

#### 1. Bagages enregistrés

- (a) Lorsque le transporteur prend possession des bagages enregistrés du Passager, il émet une étiquette d'identification pour chacun des bagages enregistrés. Une partie de l'étiquette est fixée à chaque pièce de bagage et l'autre partie est remise au Passager.
- (b) Les bagages enregistrés seront transportés à bord du même vol que celui du Passager à moins qu'un retard ne le permette pas ou que le transporteur décide qu'il n'est pas pratique de procéder ainsi. En cas de retard, le transporteur prendra les mesures nécessaires pour informer le Passager du statut de ses bagages, assurer le paiement des dépenses diverses du Passager et lui fournir un nécessaire de toilette au besoin. De plus, il veillera à livrer les bagages au Passager dès que possible à moins que des lois applicables n'exigent la présence du Passager aux fins de dédouanement.

**Remarque :** La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience.

#### 2. Bagages non enregistrés (bagages de cabine)

- (a) Les bagages non enregistrés doivent respecter les limites de poids et de dimensions établies par le transporteur pour être acceptés à bord de l'aéronef.
- (b) Les bagages non enregistrés doivent pouvoir être placés sous le siège directement devant le Passager ou dans un compartiment fermé dans la cabine Passagers de l'aéronef.

**Remarque :** La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience.

- (c) Les objets qui ne peuvent être transportés à titre de bagages enregistrés (comme des instruments de musique délicats), ne seront acceptés dans la cabine Passagers de l'aéronef que si le transporteur en est informé à l'avance et qu'il a donné son accord. Les Passagers devraient communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour de plus amples renseignements sur les objets qui ne peuvent être transportés comme bagages enregistrés et qui seront seulement acceptés dans la cabine Passagers de l'aéronef, avec l'accord préalable du transporteur.

### (C) Franchise de bagages

Le Passager a le droit d'emporter gratuitement des bagages enregistrés et non enregistrés, tel qu'il est indiqué et sous réserve des conditions et des limites établies dans les tableaux ci-dessous.

#### Bagages enregistrés

Type de service	Nombre maximal de bagages permis	Poids par bagage	Dimensions par bagage
Classe affaires	3	23 kg	≤ 158cm
Classe économique – plein tarif	2	23 kg	≤ 158cm
Classe économique – tarifs spéciaux ou réduits	2	23 kg	≤ 158cm

**Remarque :** Les Passagers qui achètent un vol exploité en partage de codes sont avisés que les règles applicables au transport des bagages sont celles du transporteur inscrit sur le billet et non celles du transporteur qui exploite le vol.

#### Bagages non enregistrés (bagages de cabine)

Type de service	Nombre maximal de bagages permis	Poids par bagage	Dimensions par bagage
Classe affaires	1	10 kg	≤ 115cm
Classe économique – plein tarif	1	8 kg	≤ 115cm
Classe économique – tarifs spéciaux ou réduits	1	8 kg	≤ 115cm



1. Si le nombre, le poids ou les dimensions des bagages enregistrés ou des bagages non enregistrés dépassent les limites établies, le Passager devra payer les frais d'excédent indiqués au paragraphe (E).
2. Le nom et les coordonnées du Passager doivent être indiqués sur le bagage. Il est aussi recommandé que le nom et les coordonnées du Passager soient indiqués à l'intérieur du bagage.
3. Particularités et exceptions:
  - a) Animaux de Compagnie (Chiens, Chats et Oiseaux) : le poids de l'animal et de sa cage sera facturé comme excédent de bagages [voir Règle 75]. Les animaux ne sont pas acceptés sous la franchise de bagages à l'exception des chiens d'assistance qui voyagent gratuitement [voir Règle 71 (H)]
  - b) Équipements Sportifs : les sacs de golf (maximum de 15 KG), les équipements sportifs (Windsurf, Surfboard et Skis), les bicyclettes ainsi que, sous réserve du paragraphe (G) ci-dessous, la carboglace et les munitions, sont considérés comme **Bagages enregistrés spéciaux**, aux fins de l'application du paragraphe (E) [Excédent de bagages] ci-dessous.
  - c) Bébés et Enfants : les bébés et enfants payant au moins 50% du tarif adulte peuvent prétendre à la même franchise bagages que les adultes. Les bébés ne disposant pas d'un siège personnel ne peuvent prétendre qu'à une seule pièce de bagage de 10 kg (115 cm) et à une poussette pliante ou un siège voiture.

#### **(D) Ramassage et livraison des bagages**

1. Le Passager a le droit de récupérer ses bagages rapidement.
2. Seul le Passager qui a reçu une étiquette d'identification des bagages lorsque le transporteur a pris possession des bagages a le droit d'accepter les bagages livrés.
3. Si le Passager qui réclame le bagage enregistré ne peut présenter sa partie d'étiquette d'identification et identifier son bagage au moyen de cette étiquette, le transporteur doit obtenir une preuve satisfaisante de l'appartenance du bagage au Passager en question avant de le lui remettre.
4. L'acceptation du bagage sans dépôt de plainte dans les délais énoncés à la règle 121, par le Passager en possession de l'étiquette d'identification est la preuve que le transporteur a livré le bagage en bon état et en conformité avec le présent tarif.

**(E) Excédent de bagages**

Le transporteur acceptera les bagages qui dépassent la limite de la franchise de bagages contre paiement des frais applicables, tel que ci-après détaillé. Les frais pour excédent de bagages doivent être payés avant le départ au comptoir d'enregistrement.

## Bagages enregistrés

Type de service	Nombre de bagages excédentaires	Poids par bagage	Dimensions	Frais à payer
Tous	1 <sup>er</sup> bagage	23 kg	≤ 158cm	150CAD
	2 <sup>e</sup> bagage	23 kg	≤ 158cm	225CAD
	3 <sup>e</sup> bagage	23 kg	≤ 158cm	275CAD
	4 <sup>e</sup> bagage et au-delà	23 kg	≤ 158cm	300CAD

## Bagages enregistrés spéciaux :

Type de service	Description	Frais à payer
Tous	Poids : si plus de 23 Kg et moins de 32 Kg	125CAD
	Dimensions : si plus de 158 cm, mais moins de 203 cm (L+l+h)	125CAD
	Animaux en cabine (PETC)	125CAD

**(G) Articles interdits à titre de bagages**

Le transporteur refusera de transporter les articles suivants à titre de bagages :

1. Les articles dont le transport est interdit par les lois, les règlements ou les ordonnances des pays survolés, de départ et de destination.
2. Les articles susceptibles de mettre en danger l'aéronef, ou les personnes ou les biens à bord. Les articles interdits sont énumérés dans les Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et dans le Règlement sur les marchandises dangereuses de l'Association du transport aérien international (IATA).
3. Les articles qui ne devraient pas être transportés par voie aérienne, de l'avis du transporteur, en raison de leur poids, de leurs dimensions ou de leur nature, par exemple, articles fragiles ou denrées périssables.

4. Les animaux vivants sauf ceux qui sont prévus à la règle 75, Acceptation des animaux (animaux aidants et animaux de compagnie).
5. Les armes à feu et les munitions autres que pour la chasse ou le sport sont interdites à titre de bagages. Les armes à feu et les munitions pour la chasse ou le sport seront acceptées à titre de bagages enregistrés à condition que les armes à feu soient déchargées et convenablement emballées et que le dispositif de verrouillage soit enclenché. Le transport des munitions est assujéti aux règlements de l'OACI et de l'IATA mentionnés au paragraphe 2. ci-dessus.
6. Les armes comme les armes à feu, les épées, les couteaux et autres articles semblables d'époque peuvent être acceptés à titre de bagages enregistrés, selon le jugement du transporteur, s'ils sont emballés convenablement.
7. Le Passager ne doit pas inclure dans les bagages enregistrés les articles suivants : articles fragiles ou denrées périssables, argent, bijoux, métaux précieux, argenterie, titres négociables, titres de placement, ou autre objet de valeur, documents commerciaux, échantillons, passeports et autres documents d'identification.

#### **(H) Droit de refus de transport de bagages**

1. Le transporteur qui découvre dans les bagages enregistrés un article interdit mentionné au paragraphe (G) susmentionné, et qui n'est pas averti à l'avance que le Passager souhaite transporter un tel article dans ses bagages, refusera cet article.
2. Le transporteur refusera, à sa discrétion exclusive, de transporter tout bagage en raison de la nature, de la taille ou du poids de celui-ci.
3. À moins que des dispositions aient été prises au préalable avec le transporteur, celui-ci peut transporter ultérieurement les bagages qui dépassent la franchise de bagages.
4. Le transporteur refusera de transporter des bagages enregistrés qui, selon lui, ne sont pas emballés de façon convenable ou sécuritaire dans des valises ou des conteneurs appropriés.

**Remarque :** La présente disposition ne s'applique pas aux aides des personnes ayant une déficience.

## Partie III – À l'aéroport/durant le voyage

### Règle 60 : Acceptation des enfants aux fins de transport

#### (A) Généralités

1. Les bébés et les enfants de moins de 12 ans, s'ils sont accompagnés, dans la même cabine, d'un Passager âgé d'au moins 18 ans, seront acceptés aux fins de transport.
2. Les personnes auxquelles le soin des enfants et des bébés a été confié doivent être capables de s'acquitter de cette tâche.

#### Bébés

1. Les bébés de moins de deux ans à la date du voyage n'ont pas besoin de siège.
2. Les bébés de moins de deux ans ont besoin d'un billet.
3. Un seul bébé de moins de deux ans peut être assis sur les genoux du Passager qui l'accompagne et qui est âgé d'au moins dix-huit ans.
4. Aucun Passager ne sera responsable de plus d'un bébé, que celui-ci soit tenu sur les genoux du Passager qui l'accompagne ou qu'une place ait été achetée pour le bébé installé dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé (siège d'auto).
5. Le bébé de moins de deux ans à la date du départ, qui passe le cap de son deuxième anniversaire au cours d'une correspondance ou d'un retour, aura besoin d'un siège acheté au prix applicable pour le vol de correspondance ou de retour.
6. Le bébé de moins de deux ans qui occupe un siège doit être convenablement installé dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé par Transports Canada ou la Federal Aviation Administration (FAA) des États-Unis.

#### Enfants

1. Tous les enfants âgés de deux ans et plus doivent avoir un billet et se voir attribuer un siège.
2. Avec l'accord de leurs parents ou gardiens légaux, les enfants, âgés d'au moins 12 ans, peuvent voyager sur un vol sans escale sans être accompagnés ni supervisés et ils paieront le prix applicable (tarif adulte).

3. Tous les enfants, âgés d'au moins 18 ans, peuvent accompagner des bébés ou des enfants et ils sont considérés comme des adultes aux fins du voyage et ils paieront le prix applicable (tarif adulte).

## (B) Acceptation des bébés et des enfants

Pour les vols internationaux en partance ou à destination du Canada

Âge	Accepté	Conditions
7 jours à 23 mois (bébé)	Oui	<p>Le prix d'un billet pour un bébé s'élèvera à 10 pour cent du prix adulte applicable. Le Passager adulte qui accompagne le bébé doit tenir celui-ci sur ses genoux.</p> <p>Si un siège est souhaité pour le bébé, un billet doit être acheté pour celui-ci au prix applicable.</p>
2 à 11 ans (enfant)	Oui	<p>Ce Passager est considéré comme un enfant aux fins du transport aérien et il paiera le prix enfant applicable, si disponible, lorsqu'il est accompagné d'un Passager adulte qui détient un billet.</p> <p><i>Ce Passager doit être supervisé par un Passager âgé d'au moins 18 ans ou il doit avoir recours au service d'accompagnement de mineurs du transporteur. (Voir la règle 65, Mineurs non accompagnés.)</i></p> <p>L'utilisation d'un dispositif de retenue approuvé pour enfant est facultative pour les enfants âgés d'au moins deux ans.</p>
18 ans et plus	Oui	<p>Ce Passager est considéré comme un adulte aux fins du transport aérien et il paiera le prix adulte applicable.</p> <p>Ce Passager peut voyager sans être accompagné ni supervisé. En outre, il peut accompagner des bébés ou des enfants âgés de 7 jours à 11 ans.</p>

**Remarque :** Les Passagers qui achètent un vol exploité en partage de codes sont avisés que les règles relatives à l'acceptation des enfants aux fins de transport sont celles du transporteur indiqué sur le billet et non celles du transporteur qui exploite le vol.

**(C) Documentation**

TUNISAIR peut exiger la présentation des documents suivants, lorsque des enfants sont accompagnés par un adulte :

- (a) des documents établissant la garde légale;
- (b) une lettre de consentement parental autorisant l'enfant à voyager;
- (c) un certificat de décès si l'un de ses parents est décédé;
- (d) tout autre document requis par le pays de destination.

**(D) Mineurs non accompagnés**

Pour des renseignements complets sur les mineurs qui voyagent non accompagnés, consulter la règle 65.

## Règle 65 : Mineurs non accompagnés

**Remarque :** Les Passagers qui achètent un vol exploité en partage de codes sont avisés que les règles applicables au transport des mineurs non accompagnés sont celles du transporteur indiqué sur le billet et non celles du transporteur qui exploite le vol.

### (A) Généralités

1. Aux fins de la présente règle, un « tuteur » est un parent ou un adulte qui a la responsabilité du bien-être d'un mineur.
2. Le transporteur offre un service de supervision appelé « service d'accompagnement de mineurs » destiné à tous les mineurs qui ont atteint l'âge minimal. Ce service est soit obligatoire, soit facultatif, selon l'âge du mineur.

### (B) Restrictions relatives à l'âge

1. Les mineurs de moins de 5 ans ne sont pas admissibles au service d'accompagnement de mineurs, et ils doivent toujours être accompagnés d'une personne âgée d'au moins 18 ans lorsqu'ils voyagent. Le Passager qui accompagne le mineur doit occuper un siège dans la même cabine que celui-ci.
2. Les mineurs âgés de 5 à 11 (incl.) non accompagnés sont seulement acceptés, aux fins de transport aérien, s'ils utilisent le service d'accompagnement de mineurs décrit ci-dessous.
3. Les mineurs âgés de 12 à 17 ans au maximum, peuvent aussi avoir recours au service d'accompagnement de mineurs à la demande de leur tuteur. À noter toutefois que si un tuteur a recours au service d'accompagnement pour un mineur de cette tranche d'âge, toutes les restrictions relatives au voyage avec service d'accompagnement de mineurs s'appliqueront.

### (C) Restrictions relatives au voyage

Le service d'accompagnement de mineurs est offert pour :

- (a) les vols sans escale;
- (b) les vols directs (un vol direct fait un arrêt mais il n'y a pas de changement d'aéronef);
- (c) les vols opérés et exploités par TUNISAIR avec escales et changement d'aéronef, mais sans changement de compagnie aérienne.

**(D) Prix et frais**

1. Les mineurs non accompagnés qui utilisent le service d'accompagnement de mineurs offert par le transporteur paieront le prix applicable (tarif adulte).
2. Des frais supplémentaires par mineur, au montant de 75CAD s'appliqueront, dans chaque direction, aux utilisateurs du service d'accompagnement de mineurs.
3. Lorsque deux ou plusieurs mineurs voyagent ensemble, des frais pour une seule utilisation du service d'accompagnement de mineurs s'appliqueront, dans chaque direction.
4. Les frais ne sont pas remboursables et sont assujettis aux taxes applicables.

**(E) Conditions d'application du service d'accompagnement de mineurs**

1. Les dispositions relatives au service d'accompagnement de mineurs, notamment l'inscription d'un ou de plusieurs enfants, doivent être prises au moins 72 heures avant le départ.
2. Le mineur doit être amené à l'aéroport de départ par un tuteur qui demeurera avec celui-ci jusqu'à ce que le transporteur commence la supervision. Le tuteur doit remplir tous les documents requis, notamment fournir au transporteur une preuve satisfaisante que l'enfant sera accueilli à son débarquement à destination par un autre parent, un tuteur ou un adulte responsable. Ce dernier doit présenter une pièce d'identité avec photo pour que le personnel du transporteur puisse confirmer qu'il est la personne désignée pour accueillir le mineur.
3. Le tuteur doit demeurer à l'aéroport de départ jusqu'au départ de l'aéronef.
4. En cas d'urgence, le tuteur doit fournir au transporteur le nom et le numéro de téléphone d'une personne à joindre pendant la période d'accompagnement du mineur par le transporteur.
5. Les mineurs non accompagnés âgés de 5 à 11ans (incl.) ne seront pas acceptés si le vol pour lequel ils détiennent une réservation est susceptible de se terminer sans atteindre sa destination ou de passer outre à celle-ci.
6. Une fois le mineur confié au transporteur, celui-ci en assume la supervision jusqu'à ce que le mineur soit accueilli à destination par un tuteur qui peut confirmer au personnel du transporteur, au moyen d'une pièce d'identité avec photo, qu'il est la personne désignée pour accueillir le mineur.
7. Les réservations faites pour les mineurs non accompagnés doivent être confirmées. Les mineurs ne peuvent être en attente d'un vol.



8. Un mineur ayant des troubles médicaux ou une déficience peut ne pas être accepté aux fins de transport à titre de mineur non accompagné. Une autorisation médicale peut être requise pour tout service d'accompagnement de mineurs destiné à un enfant ayant des troubles médicaux ou une déficience.

**Remarque :** Pour les dispositions relatives à l'autorisation médicale, voir les règles 71 (C).

**(F) Limites de responsabilité du transporteur**

Sauf pour le service fourni expressément à un mineur non accompagné et visé par la présente règle, le transporteur n'assumera aucune responsabilité financière ou de tutelle à l'égard des mineurs non accompagnés, à part celles qui s'appliquent aux Passagers adultes.

## **Règle 71 : Transport des personnes ayant une déficience – dispositions pour les aéronefs de 30 sièges passagers et plus**

**Remarque :** Les Passagers qui achètent un vol exploité en partage de codes sont avisés que les règles applicables au transport des personnes ayant une déficience sont celles du transporteur indiqué sur le billet et non celles du transporteur qui exploite le vol.

### **(A) Acceptation de transport**

Le transporteur déploiera tous les efforts raisonnables afin de répondre aux besoins de la personne ayant une déficience et ne refusera pas le transport à la personne uniquement en raison de sa déficience. Dans l'éventualité d'un refus, le transporteur offrira une explication par écrit à la personne relativement au motif du refus.

### **(B) Acceptation de la déclaration d'autonomie**

À l'exception des règles et des règlements applicables liés à la sécurité, le transporteur acceptera la détermination d'une personne ayant une déficience ou de son représentant selon laquelle la personne est autonome. Une fois informé qu'une personne est « autonome », le transporteur ne doit pas refuser le transport à la personne parce qu'elle n'est pas accompagnée par un préposé aux soins personnels ou parce que le transporteur croit qu'elle pourrait avoir besoin d'aide pour s'alimenter, utiliser les toilettes ou prendre des médicaments, soit des services qui ne sont pas normalement offerts par le transporteur.

### **(C) Autorisation médicale**

Le transporteur n'exigera pas automatiquement des personnes ayant une déficience une autorisation médicale comme condition de transport. Il peut exiger qu'une personne ayant une déficience obtienne une autorisation médicale s'il juge raisonnablement et de bonne foi que la sécurité ou le bien-être de cette personne, par rapport à des choses telles que l'assistance pour s'alimenter, utiliser les toilettes, ou celui des Passagers est en jeu. Si un transporteur refuse de transporter un passager pour de telles raisons, il devra offrir une explication par écrit au moment du refus. Lorsqu'une autorisation médicale est requise, un transporteur peut évaluer la capacité de voyager d'une personne selon les renseignements ou les documents fournis par la personne ayant une déficience (comme une note du médecin ou du professionnel de la santé de la personne).

### **(D) Préavis**

Lorsqu'un Passager demande un service énoncé dans la présente règle au moins 48 heures avant le départ, le transporteur fournira le service. Ce genre de demande devrait être présentée par le Passager au moment de la réservation et le plus à

l'avance possible. Si un Passager demande un service moins de 48 heures avant le départ, le transporteur fera des efforts raisonnables pour fournir ce service.

### **(E) Assignation des sièges et restrictions**

1. Lorsqu'une personne a signalé la nature de sa déficience, le transporteur doit l'informer des sièges disponibles qui sont les plus accessibles, puis établir avec elle une assignation appropriée.
2. Les Passagers ayant une déficience ne peuvent pas occuper de sièges dans les rangées désignées comme issues de secours, et les règles et règlements applicables à cet égard doivent être respectés.
3. Les personnes ayant une déficience et leur accompagnateur, qui répondront aux besoins liés à la déficience des personnes, seront assis ensemble.

### **(F) Acceptation des aides à la mobilité**

1. Le transporteur accepte comme bagages prioritaires, sans frais et en sus de la franchise de bagages enregistrés alloué, les articles suivants :
  - (a) un fauteuil roulant électrique, un fauteuil automoteur ou un fauteuil roulant manuel à cadre rigide;
  - (b) un fauteuil roulant manuel pliant;
  - (c) une marchette, une canne, des béquilles ou des orthèses;
  - (d) tout dispositif qui aide à communiquer; et
  - (e) toute prothèse, ou tout dispositif médical, de petite taille.
2. S'il y a suffisamment d'espace, le transporteur aérien doit permettre, sans frais, à la personne de ranger dans la cabine Passagers durant le vol un fauteuil roulant manuel pliant et des aides à la mobilité de petite taille.
3. Le démontage ainsi que le remontage des aides à la mobilité est effectué par le transporteur sans frais.
4. Les fauteuils roulants et les aides à la mobilité sont les derniers articles à être placés dans la soute et les premiers articles sortis.

### **(G) Accès à un fauteuil roulant manuel**

TUNISAIR permettra à la personne qui utilise un fauteuil roulant manuel de demeurer dans son fauteuil :

1. pour se rendre à la porte d'embarquement de son vol;

2. pour se déplacer entre l'aérogare et la porte de l'aéronef, lorsque les installations, le tarmac et les conditions météorologiques le permettent;
3. pour se déplacer entre l'aérogare et son siège Passager, lorsqu'il y a suffisamment d'espace et que les installations, le tarmac et les conditions météorologiques le permettent.

#### **(H) Acceptation des animaux aidants**

Le transporteur acceptera de transporter, sans frais, un animal aidant qui accompagne une personne ayant une déficience, à condition que l'animal porte un harnais convenable, qu'il soit certifié par écrit qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants et que tous documents exigibles, tels que les certificats sanitaires, de vaccination et permis d'entrée ou tout autre document exigé par les pays de destination ou de transit accompagnent l'animal et soient en règle. Afin d'assurer le confort de tous les Passagers, le personnel du transporteur déterminera, en consultation avec la personne ayant une déficience, où celle-ci et l'animal prendront place. Le transporteur attribuera à la personne un siège qui offre un espace suffisant pour elle-même et l'animal aidant. Le transporteur permettra également que l'animal aidant accompagne la personne à bord de l'aéronef et reste à ses pieds au siège Passager. Si l'espace dans la rangée du siège Passager est insuffisant, le transporteur permettra à l'animal aidant de rester dans un espace où la personne peut néanmoins exercer un contrôle sur lui.

#### **(I) Services à fournir aux personnes ayant une déficience**

Le transporteur doit faire en sorte que des services soient fournis aux personnes ayant une déficience qui en font la demande au moins 48 heures avant le départ, et déployer des efforts raisonnables pour répondre aux demandes en cas de non-respect du délai prévu. Les services à fournir sur demande doivent comprendre les suivants :

1. assistance durant l'enregistrement (au comptoir d'enregistrement);
2. assistance pour se rendre à l'aire d'embarquement;
3. assistance à l'embarquement et au débarquement;
4. assistance pour ranger et récupérer les bagages de cabine et pour récupérer les bagages enregistrés;
5. assistance pour permettre à la personne de se déplacer entre son siège et la toilette de l'aéronef;
6. assistance pour se rendre à l'aire ouverte au public ou, dans certains cas, pour rejoindre un représentant d'un autre transporteur;

7. transfert de la personne de sa propre aide à la mobilité à celle fournie par le transporteur ou vice-versa;
8. transfert de la personne d'une aide à la mobilité à son siège Passager;
9. assistance limitée durant les repas, comme ouvrir des emballages, identifier des articles et couper les gros aliments;
10. s'enquérir périodiquement en cours de vol des besoins de la personne;
11. indication individuelle aux Passagers ayant une déficience et à leur accompagnateur des procédures d'urgence et du plan de la cabine.

### **(J) Embarquement et débarquement**

Si une personne ayant une déficience demande de l'assistance pour embarquer ou prendre place à bord de l'aéronef ou pour ranger ses bagages de cabine, un transporteur aérien permettra à cette personne, sur demande, de monter à bord de l'aéronef avant les autres Passagers si le temps le permet. Le transporteur aérien peut également exiger, même en l'absence d'une demande, que la personne monte à bord de l'aéronef avant les autres Passagers afin d'allouer suffisamment de temps au transporteur pour fournir l'assistance demandée.

### **(K) Communication et confirmation de l'information**

Les annonces aux Passagers concernant les escales, les retards, les changements d'horaire, les correspondances, les services de bord et la récupération des bagages doivent être faites à la fois visuellement, verbalement ou par écrit aux personnes ayant une déficience qui demandent un tel service.

Le transporteur remettra une confirmation écrite des services qu'il fournira à ces personnes.

La modification indiquant que le préembarquement peut avoir lieu sur demande de la personne ayant une déficience ou dans le cadre d'une exigence des transporteurs.

### **(L) Demande de renseignements périodique**

Lorsqu'une personne qui utilise un fauteuil roulant et qui ne peut se déplacer de façon autonome attend de monter à bord de l'aéronef, le transporteur veillera à s'enquérir périodiquement de ses besoins et à y répondre s'il s'agit de services qu'il offre habituellement.

## **Règle 75 : Acceptation des animaux (animaux aidants et animaux de compagnie)**

**Remarque :** Les passagers qui achètent un vol exploité en partage de codes seront avisés que les règles qui s'appliquent à l'acceptation des animaux aux fins de transport sont celles du transporteur indiqué sur le billet et non celles du transporteur qui exploite le vol.

Le transporteur acceptera de transporter des animaux sous réserve des conditions suivantes :

### **(A) Généralités**

1. Le transport des chiens, chats, oiseaux et autres animaux domestiques est soumis à l'accord préalable de TUNISAIR. Pour cela, ils doivent être accompagnés de documents en règle, tels que les certificats sanitaires, de vaccination et permis d'entrée ou tout autre document exigé par les pays de destination ou de transit. TUNISAIR se réserve le droit de définir la méthode de transport et le nombre maximum d'animaux pouvant être embarqués sur un vol.
2. S'ils sont acceptés comme Bagage en cabine, auquel cas leur poids combiné (animal + cage) ne pourra excéder 8 kg/ dimensions maximales 115 cm, l'animal et sa cage ne seront pas compris dans la franchise de bagages, mais constitueront un excédent de bagages, pour lequel le Passager aura à payer le tarif en vigueur, tel que précisé à la Règle 55 (E).
3. L'animal aidant qui accompagne une personne ayant une déficience, ainsi que la caisse de l'animal, seront transportés gratuitement, en sus de la Franchise de Bagages, conformément aux dispositions de la Règle 71 (H).
4. En cas de fraude, d'absence ou d'irrégularité des documents exigibles ou encore si la cage destinée au transport de l'Animal de la Compagnie n'est pas conforme aux dispositions de l'alinéa 2 ci-dessus, le Transporteur n'assumera aucune responsabilité pour les blessures, pertes, retards, maladies ou mort des animaux transportés résultant de ces manquements, à moins que la faute ou la négligence du Transporteur en soit la cause. Les Passagers voyageant avec des animaux en ne respectant pas la réglementation applicable devront rembourser les amendes, pertes, réparations et toutes sortes de coûts engagés du fait d'une telle situation.

### **(B) Animaux de Compagnie voyageant en cabine**

1. L'animal-aidant qui accompagne une personne ayant une déficience sera admis en cabine, aux conditions stipulées à la Règle 71 (H).

2. Dans tout autre cas, seuls les chats, les chiens d'un poids maximal de 08 kg, les Hamsters, les tortues, les très petits oiseaux tels que perruches, canaris, etc., pourront être acceptés en cabine, aux conditions ci-après.
3. L'Animal de Compagnie doit être placé dans un bagage prévu à cet effet, fermé, contenant intégralement l'animal et dans lequel il pourra se lever, se retourner et respirer aisément et librement. Les oiseaux doivent être enfermés dans une cage recouverte d'un tissu.
4. Il est formellement interdit de sortir l'animal, même partiellement, de son contenant et ce, pendant tout le temps que l'animal est dans l'avion, que l'appareil soit ou non en vol.

**(C) Animaux de Compagnie voyageant en soute**

En raison de contraintes liées à l'équipement utilisé, TUNISAIR ne transporte aucun animal en soute.

## **Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage, douanes et sécurité**

### **(A) Généralités**

1. Le Passager est chargé d'obtenir tous les documents de voyage requis (passeports, visas, cartes de touriste, certificats de santé, ou autres pièces d'identité nécessaires), y compris tous les documents des enfants qui sont accompagnés par le Passager.
2. Le Passager est chargé de se conformer à tous les règlements et à toutes les lois, les ordonnances, les demandes et les exigences en matière de voyage des pays d'où il vient, qu'il traverse et où il souhaite se rendre, et de se conformer aux instructions des transporteurs concernés.
3. Le transporteur ne sera pas tenu responsable des conseils ou des renseignements fournis verbalement ou par écrit au Passager, de bonne foi, à propos des documents de voyage nécessaires.
4. Le transporteur ne sera pas tenu responsable des conséquences subies par le Passager qui a omis d'obtenir tous les documents de voyage requis ou de se conformer aux règlements, aux lois, aux ordonnances, aux demandes et aux exigences en matière de voyage des pays d'où il vient, qu'il traverse et où il souhaite se rendre.

### **(B) Documents de voyage**

1. Avant le voyage, le Passager doit être prêt à ce que le transporteur inspecte tous les documents de voyage exigés par les pays concernés.
2. Le transporteur aura le droit de faire des copies des documents de voyage présentés par le Passager et de les conserver.
3. Tel qu'il est décrit à la règle 105, Refus de transport, le transporteur se réserve le droit de refuser le transport à tout Passager qui ne présente pas les documents d'entrée, de sortie, de santé et tous les autres documents exigés au titre des lois, des règlements, des ordonnances, des demandes ou des exigences des pays où le Passager souhaite se rendre, ou au Passager dont les documents ne semblent pas en règle.

### **(C) Amendes et coûts de détention**

1. Le Passager remboursera au transporteur, sur demande, les amendes ou pénalités versées ou les dépenses encourues par celui-ci, parce que le Passager s'est vu refuser l'entrée dans un pays, ayant omis de se conformer aux lois, aux



règlements, aux ordonnances ou aux exigences de ce pays ou ayant omis de produire les documents de voyage nécessaires.

2. Le transporteur ne remboursera pas au Passager estimé interdit de territoire, au pays de transit ou de destination, le secteur utilisé, indépendamment du tarif acheté. Cependant, le Passager aura droit à la valeur résiduelle pour les secteurs non utilisés de son billet. Le Passager peut alors soit obtenir le remboursement de la valeur résiduelle ou appliquer cette somme à l'achat d'un autre billet.
3. Le Passager doit payer au transporteur le prix de son transport à son point d'origine ou à un autre endroit parce qu'il est interdit de territoire au pays de transit ou de destination. Le transporteur appliquera au paiement de ce prix les sommes versées par le Passager au transporteur pour la partie non utilisée du transport, ou les sommes appartenant au Passager et que le transporteur a en sa possession.

#### **(D) Inspection des douanes et de l'immigration**

Au besoin, le Passager doit être présent pour l'inspection de ses bagages par les douaniers ou d'autres représentants gouvernementaux.

Le transporteur ne sera pas tenu responsable des pertes ou des dommages subis par le Passager durant une telle inspection ou qui découlent du défaut du Passager de se conformer à cette exigence, si les bagages du Passager n'ont pas été confiés au transporteur.

#### **(E) Inspection de sécurité**

Le Passager doit se soumettre à tous les contrôles de sécurité nécessaires effectués par des représentants du gouvernement ou de l'aéroport ou par le personnel du transporteur.

## **Règle 85 : Services de transfert par voie terrestre**

### **(A) Généralités**

1. Le transporteur n'assurera, n'exploitera ni ne fournira de services de transfert par voie terrestre entre les aéroports, ou entre les aéroports et les centres-villes.
2. Les services de transfert par voie terrestre sont exécutés par des entrepreneurs indépendants qui ne sont ni ne seront considérés comme les mandataires ou les employés d'un transporteur.
3. Le fait qu'un employé ou préposé de TUNISAIR aide un passager à prendre des dispositions pour se prévaloir de services de transfert par voie terrestre n'entraîne aucune responsabilité de TUNISAIR à l'égard des actes ou des omissions, y compris toute négligence, du transporteur terrestre.

## **Règle 90 : Irrégularités des horaires**

### **(A) Application**

La présente règle s'applique à tous les Passagers, indépendamment du type de tarif de voyage.

### **(B) Généralités**

1. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour transporter le Passager et ses bagages à l'heure prévue à l'horaire.
2. Les heures indiquées dans les horaires ou ailleurs sont approximatives et leur respect n'est pas garanti. Le transporteur ne sera pas tenu responsable des erreurs ou des omissions dans les horaires ou autres tableaux des heures. Aucun employé, mandataire ou représentant du transporteur n'est autorisé à lier le transporteur par un énoncé ou un tableau indiquant les dates ou les heures de départ ou d'arrivée ou de l'exploitation d'un vol.
3. Le transporteur n'offrira pas de garantie et ne sera pas tenu responsable des annulations ou des modifications des heures de vol qui figurent sur les billets des Passagers en cas de force majeure. Cependant, dans le cas du transport international, un Passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard des Passagers.
4. Le transporteur fera tous les efforts raisonnables pour informer les Passagers des retards et des changements à l'horaire et, dans la mesure du possible, des motifs de ces retards ou changements.
5. Il est toujours recommandé que le Passager communique avec le transporteur par téléphone ou appareil électronique ou qu'il consulte le site Web du transporteur ou les tableaux d'affichage des aéroports pour vérifier l'état et l'heure de départ du vol.
6. En cas d'irrégularité des horaires, le transporteur aidera en priorité les personnes ayant une déficience et les mineurs non accompagnés.
7. Le transporteur dont le vol est affecté par une irrégularité des horaires prendra des dispositions pour transporter le Passager jusqu'au point d'arrêt suivant indiqué sur son billet.

### **(C) Choix offerts au Passager – Réacheminement ou remboursement**

1. Étant donné qu'un Passager a le droit d'être renseigné sur les heures de vol et les changements à l'horaire, le transporteur fera des efforts raisonnables pour

informer les Passagers des irrégularités des horaires et, dans la mesure du possible, du motif de ces irrégularités.

2. Dans le cas d'une irrégularité des horaires, qui relève de sa responsabilité, le transporteur offrira au Passager les alternatives suivantes :
  - (a) Transporter, dans un délai raisonnable, le Passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, à bord d'un autre de ses aéronefs de Passagers ou dans une différente classe de service dans laquelle des places sont disponibles, sans frais supplémentaires, quelle que soit la classe de service dans laquelle le Passager devait voyager; ou
  - (b) Réacheminer, dans un délai raisonnable, le Passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, en utilisant ses propres services de transport. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié ou la différente classe de service est plus élevé que le prix payé par le Passager, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire du Passager, mais si le prix est moins élevé, le transporteur remboursera au Passager la différence de prix; ou
  - (c) Réacheminer, dans un délai raisonnable, le Passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, en utilisant les services de transport d'un autre transporteur aérien, y compris les transporteurs parties à un accord intercompagnies et ceux qui ne le sont pas. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié ou la différente classe de service est plus élevé que le prix payé par le Passager, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire du Passager, mais si le prix est moins élevé, le transporteur remboursera au Passager la différence de prix; ou
  - (d) Si le Passager décide de ne plus voyager du fait que l'irrégularité des horaires lui a fait perdre la raison d'être de l'objectif du voyage, ou si le transporteur est incapable d'offrir dans un délai raisonnable le choix énoncé en (a), (b) ou (c) ci-dessus, le transporteur transportera le Passager au point d'origine figurant sur le billet et lui remboursera le plein montant du billet, conformément à la règle 125(B), Remboursements involontaires, peu importe que le voyage ait commencé ou non; ou
  - (e) Outre ce qui précède, le transporteur prendra en considération les besoins du Passager au cas par cas et tiendra compte de toutes les circonstances connues afin d'éviter ou d'atténuer les dommages causés par l'irrégularité des horaires qui relève de la responsabilité du transporteur.
3. Dans le cas d'une irrégularité des horaires qui ne relève pas de la responsabilité du transporteur (par exemple, un cas de force majeure), le transporteur fournira les alternatives suivantes :
  - (a) Le transporteur offrira au Passager de lui trouver une place sur un autre de ses vols qui empruntent le même itinéraire que celui prévu initialement ou un

- itinéraire différent et qui se rend à la même destination que celle prévue initialement;
- (b) Si ces choix ne conviennent pas au Passager, le transporteur offrira au Passager de lui trouver une place sur un vol qui est exploité par un autre transporteur avec lequel un accord commercial a été conclu, sous réserve des places disponibles, et qui emprunte le même itinéraire que celui prévu initialement ou un itinéraire différent;
  - (c) Si le prix de la solution de rechange au transport proposée par le transporteur est plus élevé, le Passager ne paiera pas le coût supplémentaire, mais si le prix est moins élevé, le transporteur remboursera au Passager la différence de prix;
  - (d) Lorsqu'un remboursement est demandé à la suite d'une irrégularité des horaires, le Passager doit produire les parties inutilisées de son ou de ses billets au transporteur au plus tard 30 jours après la date de validité indiquée sur le ou les billets.

#### **(D) Droit à l'assistance**

1. À moins d'indication contraire dans d'autres lois étrangères applicables, en plus des dispositions prévues dans cette règle, en cas d'irrégularités des horaires qui relèvent de la responsabilité du transporteur, le Passager se fera offrir ce qui suit :
  - (a) Dans le cas d'une irrégularité des horaires qui dure plus de quatre heures, le transporteur offrira au Passager un bon de repas.
  - (b) Dans le cas d'une irrégularité des horaires qui dure plus de huit heures ou se prolonge jusqu'au lendemain, le transporteur paiera une nuitée à l'hôtel et la navette aéroportuaire pour le Passager. Le transporteur n'est pas obligé d'offrir une nuitée aux Passagers se trouvant au premier aéroport de départ figurant sur le billet.
2. Si les Passagers sont déjà à bord de l'aéronef lorsqu'un retard survient, le transporteur offrira des consommations et des collations s'il est possible de le faire de manière sécuritaire, pratique et opportune. Si le retard excède plus de 90 minutes et si les circonstances le permettent, le transporteur offrira aux Passagers la possibilité de débarquer de l'aéronef jusqu'au moment du départ.

## Règle 95 : Refus d'embarquement et surréservation

**Remarque :** Les Passagers qui achètent un vol exploité en partage de codes sont avisés que les règles applicables au refus d'embarquement sont celles du transporteur indiqué sur le billet et non celles du transporteur qui exploite le vol.

Lorsque le transporteur est incapable d'offrir la place confirmée au préalable du fait qu'il y a plus de Passagers détenant une réservation confirmée et un billet que de sièges disponibles sur un vol, le transporteur appliquera les dispositions de la présente règle, à moins d'indication contraire dans d'autres lois étrangères applicables.

### (A) Application

1. La présente règle s'applique à tous les Passagers, peu importe le type de billet ou de tarif.
2. Un Passager qui ne s'enregistre pas ou qui ne se présente pas à l'aire d'embarquement avant l'heure limite de la période d'enregistrement du transporteur ou de la période d'embarquement prévus par la règle 40(E), Délais d'enregistrement, ne recevra pas d'indemnisation pour le refus d'embarquement, verra ses réservations annulées, *à la discrétion du transporteur*, et sera assujéti aux *conditions* du tarif régissant son voyage.

### (B) Demande de volontaires

En cas de refus d'embarquement en raison d'une surréservation, les dispositions suivantes s'appliqueront :

1. Le transporteur demandera publiquement aux Passagers confirmés si certains d'entre eux sont prêts à céder leur place, en annonçant par la même occasion le type d'avantage auquel aurait droit un Passager qui céderait volontairement sa place. Ce processus de demande se déroulera dans l'aire d'enregistrement ou d'embarquement. Le transporteur répétera cette demande jusqu'à ce qu'il trouve suffisamment de volontaires pour éviter que d'autres Passagers se voient refuser involontairement l'embarquement, ou jusqu'à ce qu'il établisse qu'après avoir fait de son mieux, il n'a pas suffisamment de volontaires.
2. Lorsqu'un Passager a cédé sa place sur une base volontaire, il ne se verra pas par la suite refuser involontairement l'embarquement à moins qu'il n'ait été informé d'une telle possibilité au moment de se porter volontaire. Lorsque le Passager est informé de cette possibilité que l'embarquement lui soit à nouveau refusé, il sera également informé de toute indemnisation supplémentaire à laquelle il pourrait avoir droit.
3. Le Passager qui cède volontairement sa place recevra du transporteur des avantages dont ils auront convenu. Les volontaires se verront offrir les options de

changement d'itinéraire ou de remboursement énoncées aux paragraphes (D) 1. (a), (b) ou (c) de la présente règle en plus des avantages susmentionnés. De plus, on offrira au Passager qui a volontairement cédé sa place les éléments suivants, sans frais de sa part :

- (a) Un bon de repas, si le départ du transport acceptable pour le Passager a lieu plus de 4 heures après l'heure de départ initiale du vol à bord duquel le Passager s'est vu refuser l'embarquement.
- (b) Une nuitée à l'hôtel et les transferts depuis et vers l'aéroport, si le départ du transport acceptable pour le Passager a lieu plus de huit 8 heures après l'heure de départ initiale du vol à bord duquel le Passager s'est vu refuser l'embarquement et comporte un séjour de nuit, à condition que le voyage du Passager n'ait pas débuté à l'aéroport où est survenu le refus d'embarquement.
- (c) Un appel téléphonique ou l'envoi d'un courriel ou d'une télécopie au point de destination du voyage.

### **(C) Priorités d'embarquement**

Si le nombre de Passagers volontaires est insuffisant, les autres Passagers peuvent se voir involontairement refuser l'embarquement. Les Passagers détenant une réservation confirmée et un billet seront autorisés à monter à bord dans l'ordre suivant, jusqu'à ce que tous les sièges disponibles soient occupés :

1. Les personnes ayant une déficience et leur accompagnateur ou animal aidant.
2. Les Passagers voyageant en vertu du service d'accompagnement des mineurs.
3. Les Passagers voyageant pour cause de décès ou de maladie d'un membre de leur famille.
4. Les Passagers à qui, de l'avis du transporteur, le défaut de voyager causerait de graves torts.
5. Les Passagers détenant des billets de première classe, de classe affaires ou de classe économique.
6. Les Passagers qui voyagent en groupe, y compris leur accompagnateur.
7. Tous les autres Passagers détenant une réservation confirmée et un billet seront traités dans l'ordre où ils se sont présentés à l'enregistrement.

**(D) Transport de Passagers qui se voient refuser l'embarquement**

1. Un Passager a le droit de prendre le vol pour lequel il a acheté un billet. Le transporteur offrira à un Passager qui s'est vu refuser l'embarquement, sur une base volontaire ou involontaire, les alternatives suivantes :
  - (a) Transporter, dans un délai raisonnable, le Passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, à bord d'un autre de ses aéronefs de Passagers ou dans une différente classe de service dans laquelle des places sont disponibles, sans frais supplémentaires, quelle que soit la classe de service dans laquelle le Passager devait voyager; ou
  - (b) Réacheminer, dans un délai raisonnable, le Passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, en utilisant ses propres services de transport. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié ou la différente classe de service est plus élevé que le prix payé par le Passager, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire du Passager, mais si le prix est moins élevé, le transporteur remboursera au Passager la différence de prix; ou
  - (c) Réacheminer, dans un délai raisonnable, le Passager à la destination figurant sur le billet, ou sur la partie applicable du billet, en utilisant les services de transport d'un autre transporteur aérien, y compris les transporteurs parties à un accord intercompagnies et ceux qui ne le sont pas. Si le prix du billet pour l'itinéraire modifié ou la différente classe de service est plus élevé que le prix payé par le Passager, le transporteur n'exigera aucun paiement supplémentaire du Passager, mais si le prix est moins élevé, le transporteur remboursera au Passager la différence de prix; ou
  - (d) Si le Passager décide de ne plus voyager du fait qu'il s'est vu refuser l'embarquement, ce qui lui a fait perdre la raison d'être de l'objectif du voyage, ou si le transporteur est incapable d'offrir dans un délai raisonnable le choix énoncé en 1.(a), (b) ou (c). ci-dessus, le transporteur transportera le Passager au point d'origine figurant sur le billet et lui remboursera le plein montant du billet, conformément à la règle 125(B)1.(a), Remboursements involontaires, peu importe que le voyage ait commencé ou non.
2. Rien dans ce qui précède ne limitera ou ne réduira le droit éventuel du Passager de réclamer des dommages-intérêts, s'il y a lieu, en vertu de la convention applicable ou en vertu de la loi lorsque ni l'une ni l'autre des conventions ne s'applique.
3. Outre ce qui précède, le transporteur prendra toujours en considération les besoins du Passager au cas par cas et tiendra compte de toutes les circonstances connues afin d'éviter ou d'atténuer les dommages causés par l'irrégularité des horaires qui relève de la responsabilité du transporteur.



## **(E) Indemnisation des Passagers qui se voient refuser involontairement l'embarquement**

En plus de la prestation de transport, les dispositions suivantes s'appliquent à un Passager qui se voit involontairement refuser l'embarquement.

### 1. Conditions de paiement

- (a) Un Passager détenant une réservation confirmée et un billet doit s'être présenté pour le transport conformément au présent tarif, en ayant satisfait intégralement aux exigences applicables du transporteur en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement selon les délais et à l'emplacement énoncé dans la règle 40;
- (b) Le transporteur doit s'être trouvé dans l'impossibilité de transporter le Passager à bord du vol pour lequel ce dernier détenait une réservation confirmée et un billet, et le vol est parti sans lui.

### 2. Un Passager ne sera pas admissible à une indemnisation dans les situations suivantes :

- (a) Un Passager qui s'enregistre après l'heure limite d'enregistrement du transporteur ou qui se présente à l'aire d'embarquement après l'heure limite d'embarquement du transporteur établie en vertu de la règle 40(E), Délais, n'obtiendra pas d'indemnisation d'embarquement, et ses réservations seront annulées conformément à la règle 105, Refus de transport.
- (b) Lorsqu'un vol pour lequel le Passager détient une réservation confirmée et un billet est annulé.
- (c) Lorsque des places sur un vol sont réquisitionnées par une autorité gouvernementale ou médicale pour un transport d'urgence.
- (d) Si, pour des raisons opérationnelles ou de sécurité, indépendamment de la volonté du transporteur, on a remplacé l'aéronef par un autre aéronef de moindre capacité et que le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le remplacement ou qu'il a été dans l'impossibilité de prendre de telles mesures.
- (e) Si le transporteur organise un transport comparable sans frais supplémentaires pour le Passager et que ce dernier utilise ce transport comparable pour atteindre sa destination finale dans un délai d'une heure de l'heure d'arrivée prévue du vol initial pour lequel il s'est vu refuser l'embarquement.

### 3. Indemnisation pour un refus involontaire d'embarquement

- (a) Le transporteur versera aux Passagers qui se font refuser involontairement d'embarquement une indemnisation. Peu importe le tarif payé, les Passagers ont droit à l'indemnité suivante, conformément à la réglementation gouvernementale et celle du transporteur.

## (i) Durée du retard : 2 à 4 heures

Indemnisation : 200 \$CAN ou bon pour services divers/bons de transport d'une valeur équivalente, au choix du passager;

## (ii) Durée du retard : plus de 4 heures

Indemnisation : 400 \$CAN ou bon pour services divers/bons de transport d'une valeur équivalente, au choix du passager.

## 4. Droit à l'assistance

De plus, un Passager qui se voit refuser involontairement l'embarquement se fera offrir ce qui suit, sans frais de sa part :

- (a) Un bon de repas, si le départ du transport acceptable pour le Passager a lieu plus de quatre (4) heures après l'heure de départ initiale du vol à bord duquel le Passager s'est vu refuser l'embarquement.
- (b) Une nuitée à l'hôtel et les transferts depuis et vers l'aéroport, si le départ du transport acceptable pour le Passager a lieu plus de 8 heures après l'heure de départ initiale du vol à bord duquel le Passager s'est vu refuser l'embarquement et comporte un séjour de nuit, à condition que le voyage du Passager n'ait pas débuté à cet aéroport.
- (c) Un appel téléphonique ou l'envoi d'un courriel ou d'une télécopie au point de destination du voyage.

## 5. Moment de l'offre d'indemnisation

- (a) Lorsqu'une indemnisation a été offerte et qu'elle est acceptée, le Passager signera une acceptation de l'offre le jour et à l'endroit où le refus d'embarquement est survenu.
- (b) Si le départ du transport de remplacement a lieu avant que le Passager puisse signer l'acceptation de l'offre, cette offre sera envoyée par courrier ou autre moyen dans les 24 heures suivant le moment du refus d'embarquement. De son côté, le Passager signera cette acceptation et la retournera par courrier au transporteur.

## **Règle 100 : Droits des voyageurs (selon les droits des voyageurs aériens)**

Les règles suivantes comprennent tous les principes des Droits des voyageurs aériens Canada :

1. la règle 55, Acceptation des bagages;
2. la règle 90, Irrégularités des horaires (retards, annulations et changements à l'horaire des vols, et substitution d'aéronef);
3. la règle 95, Refus d'embarquement et surréservation;
4. la règle 125, Remboursements

## Règle 105 : Refus de transport

### A) Refus de transport – Décision de faire descendre un Passager

Le transporteur refusera d'embarquer un Passager ou le fera descendre à un point quelconque pour l'une des raisons suivantes :

1. Demandes ou règlements gouvernementaux et force majeure

Chaque fois qu'il est nécessaire ou souhaitable de :

(a) se conformer à un règlement gouvernemental,

(b) se conformer à une demande du gouvernement aux fins de transport d'urgence,  
ou

(c) donner suite à un cas fortuit ou de force majeure.

2. Fouille d'un Passager ou perquisition de biens

Lorsqu'un Passager refuse de se soumettre à une fouille ou à la perquisition de ses biens pour y chercher des explosifs ou encore une arme ou un article dissimulé, interdit, meurtrier ou dangereux.

3. Preuve d'identité ou d'âge

Lorsqu'un passager refuse de produire, sur demande, ses documents de voyages, y compris son passeport ou autre document équivalent, délivré par un gouvernement.

4. Immigration ou autres considérations semblables

Lorsqu'un Passager doit franchir une frontière internationale, si :

(a) les documents de voyage de ce Passager ne sont pas en ordre, ou

(b) pour quelque raison que ce soit, l'embarquement à partir d'un pays, le transit par ce pays ou l'entrée dans celui-ci, ou le pays à partir duquel, par lequel ou jusqu'auquel le Passager souhaite être transporté serait illégal ou autrement non autorisé.

5. Défaut de se conformer aux règles et aux règlements du transporteur

Lorsque le Passager fait défaut ou refuse de se conformer aux règles et aux règlements du transporteur comme il est énoncé dans le présent tarif.

6. État d'un Passager

(a) Lorsque les agissements ou l'inaction d'un Passager laissent croire au transporteur, agissant de façon raisonnable et de bonne foi, que l'état mental, intellectuel ou physique du Passager est tel qu'il le rend inapte à prendre soin de

lui-même, sans aide ou sans traitement médical en cours de route, à moins que les conditions suivantes soient remplies :

- (i) le Passager a un accompagnateur qui sera chargé de répondre aux besoins du Passager en cours de route, par exemple pour l'aider avec ses repas ou à utiliser les toilettes, ou pour lui administrer des médicaments, tâches qui vont au-delà de l'éventail de services normalement offerts par le transporteur;
- (ii) le Passager se conforme à la règle 71, Transport des personnes ayant une déficience.

Exception : (Transport depuis et vers le Canada) Le transporteur acceptera la détermination de son autonomie par une personne ayant une déficience conformément à la règle 71, Transport des personnes ayant une déficience.

Remarque : Si le Passager a un accompagnateur et qu'on refuse le transport au Passager, le transport sera également refusé à l'accompagnateur et les deux quitteront l'aéronef ensemble.

- (b) Lorsque le Passager a une maladie contagieuse.
- (c) Lorsque le Passager dégage une odeur répugnante ou susceptible d'incommoder d'autres passagers sur le vol.

#### *Autorisation médicale*

- (d) Lorsque le transporteur juge, de bonne foi et en agissant de façon raisonnable, que l'état physique ou de santé d'un Passager crée un risque ou un danger inhabituel pour lui-même, d'autres personnes (y compris des enfants à naître dans le cas d'une femme enceinte) ou des biens, auquel cas le transporteur peut exiger que le Passager présente un certificat médical qui devrait être examiné par le médecin du transporteur comme condition de l'acceptation du Passager pour de prochains voyages. Le transporteur peut refuser le transport à une personne qui présente un tel risque ou danger.

#### *Passagères enceintes :*

- (i) Une femme enceinte avec une grossesse sans complications peut voyager sans certificat médical sur les vols de TUNISAIR jusqu'à la 28ème semaine.
- (ii) Une femme enceinte qui a atteint ou dépassé la 28ème semaine de grossesse doit présenter un certificat médical qui n'est pas antérieur de plus de 07 jours à la date de départ prévue. Le certificat doit indiquer que le médecin a examiné la patiente et qu'il conclut qu'elle est physiquement apte à voyager par avion, et préciser la date estimative d'accouchement.

## 7. Défaut d'être accompagné convenablement

Lorsque le Passager doit être accompagné parce qu'il a des problèmes de santé mentale et qu'il est sous la garde d'un établissement psychiatrique, ou qu'il est sous la garde d'un agent chargé de l'application de la loi ou autre autorité responsable, et que les arrangements nécessaires n'ont pas été convenus avec le transporteur au moins soixante-douze (72) heures à l'avance du départ du vol.

## **B) Comportement du Passager – Refus de transporter – Comportement interdit et sanctions**

### 1. Comportement interdit

Sans limiter le caractère général des dispositions qui précèdent, les énoncés suivants représentent des comportements interdits où il peut être nécessaire pour le transporteur, en faisant preuve de jugement raisonnable, de prendre des mesures afin d'assurer le confort ou la sécurité physique de la personne, des autres Passagers (dans l'avenir et à l'heure actuelle) ou des employés du transporteur, la sécurité de l'aéronef, l'exercice sans entraves des fonctions des membres d'équipage à bord de l'aéronef ou des opérations aériennes sécuritaires et adéquates.

- (a) La personne qui, de l'avis raisonnable d'un employé responsable du transporteur, a les facultés affaiblies par l'alcool ou la drogue (sauf un patient sous traitement médical).
- (b) La conduite de la personne, ou son état, est ou a été connu comme abusif, offensant, menaçant, intimidant, violent ou autrement désordonné, et, de l'avis raisonnable d'un employé responsable du transporteur, il est possible que ce Passager perturbe le confort physique ou la sécurité des autres Passagers ou des employés du transporteur, ou y porte gravement atteinte, entrave l'exécution des tâches d'un membre d'équipage ou compromette autrement l'exploitation sécuritaire et adéquate du vol.
- (c) La conduite de la personne comporte un risque ou un danger pour elle-même ou pour d'autres Passagers (y compris les enfants à naître, dans le cas de passagères enceintes), ou pour les biens.
- (d) La personne fait défaut de se conformer aux directives du transporteur et de ses employés, y compris celle de cesser toute conduite interdite.
- (e) La personne est inapte ou réticente à demeurer assise dans son siège attribué, avec la ceinture de sécurité bouclée.
- (f) La personne fume ou tente de fumer dans l'aéronef.
- (g) La personne continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou autre appareil électronique à bord de l'aéronef après avoir été avisée de cesser cette utilisation par un membre d'équipage.

- (h) La personne est nu-pieds.
- (i) La personne est vêtue de façon non convenable.
- (j) La personne a en sa possession un article interdit ou une arme, dissimulée ou non. Toutefois, le transporteur transportera des agents chargés de l'application de la loi ou des membres des forces armées conformes aux qualifications et aux conditions prescrites par la réglementation gouvernementale.
- (k) La personne a opposé une résistance ou il serait raisonnable de croire qu'elle pourrait opposer une résistance aux agents d'escorte.

## 2. Réaction du transporteur à une conduite interdite

Lorsque, agissant de façon raisonnable, le transporteur décide qu'un Passager a adopté une des conduites interdites décrites ci-dessus, il peut lui imposer toute combinaison des sanctions suivantes :

- (a) Faire descendre le Passager à quelque point que ce soit.
- (b) Probation : Le transporteur peut indiquer que le Passager doit répondre à certaines conditions de probation, comme l'obligation de ne pas adopter de conduite interdite, pour pouvoir fournir un transport à ce Passager. Ces conditions de probation peuvent être imposées pour quelque durée que ce soit, qui, de l'avis raisonnable du transporteur, est nécessaire pour assurer que le Passager s'abstienne de façon continue du comportement interdit.
- (c) Refus de transporter le Passager : La durée du refus de transport peut aller d'une interdiction ponctuelle à une interdiction pour une plus longue période, établie à la discrétion raisonnable du transporteur en fonction des circonstances. La durée du refus de transport correspondra à la nature de la conduite interdite, jusqu'à ce que le transporteur soit convaincu que le Passager ne constitue plus une menace à la sécurité des autres Passagers et de l'équipage ou de l'aéronef, ou au confort des autres Passagers et de l'équipage, ou à l'exécution des tâches de l'équipage à bord de l'aéronef, ou à l'exploitation adéquate et sécuritaire du vol.
- (d) La conduite suivante entraîne automatiquement un refus de transport qui peut aller jusqu'à l'interdiction à vie :
  - (i) La personne continue d'entraver l'exécution des tâches d'un membre d'équipage malgré des avertissements verbaux donnés par l'équipage afin qu'elle mette fin à cette conduite.
  - (ii) La personne blesse ou menace de façon crédible de blesser un membre d'équipage ou un autre Passager.
  - (iii) La personne adopte une conduite qui exige un atterrissage imprévu ou l'usage de moyens de contention, comme des attaches ou des menottes.

(iv) La personne adopte de nouveau une conduite interdite après avoir reçu un avis de probation, comme il est mentionné en 2 ci-dessus.

Ces mesures sont sous toutes réserves des droits et des recours du transporteur, notamment ses droits de demander un redressement pour tout dommage découlant de la conduite interdite ou de toute autre disposition prévue dans le tarif du transporteur, y compris les redressements prévus dans le programme du transporteur pour les grands voyageurs, le dépôt d'accusations criminelles ou l'engagement de poursuites judiciaires.

### **(C) Recours du Passager/limite de responsabilité**

1. La responsabilité du transporteur dans les cas où il refuse de transporter un Passager pour un vol particulier ou qu'il décide de faire descendre un Passager en cours de route pour quelque raison que ce soit, précisée dans les paragraphes qui précèdent, se limite au remboursement de la partie inutilisée du billet du Passager, comme le prévoit la règle 125(B), Remboursements involontaires.
2. Une personne qui se voit refuser le transport pour un temps indéterminé, pouvant aller jusqu'à l'interdiction à vie, ou à qui un avis de probation a été signifié, peut présenter au transporteur, par écrit, les raisons pour lesquelles elle croit ne plus présenter une menace à la sécurité ou au confort des Passagers ou de l'équipage, ou à la sécurité de l'aéronef. Ce document peut être envoyé à l'adresse fournie dans l'avis de refus de transport ou l'avis de probation.
3. Le transporteur répondra au Passager dans un délai raisonnable lui permettant d'évaluer la nécessité ou non de maintenir l'interdiction ou la période de probation.



**Règle 110 : Dépenses des passagers en route**

Le prix payé pour un billet ne comprend pas le coût de quelconques dépenses qu'un Passager peut encourir en cours de transport.

## Règle 115 : Billetterie

### (A) Généralités

1. Aucun Billet ne sera émis et/ou le transporteur ne transportera pas le passager tant que ce dernier n'aura pas payé le prix approprié ou ne se sera pas conformé à toutes les modalités de crédit.
2. Le Billet atteste, jusqu'à preuve du contraire, de l'existence d'un Contrat de Transport entre TUNISAIR et le Passager dont le nom figure sur le Billet. Les conditions générales du contrat mentionnées sur le Billet sont un résumé des dispositions des présentes Règles.
3. Avant l'embarquement, le passager doit présenter au transporteur une preuve qu'un Billet valide pour le vol lui a été émis. Cette preuve peut prendre la forme d'une souche de Billet, d'un itinéraire/reçu, d'un numéro de dossier ou de réservation ou d'une carte d'embarquement. Le passager doit présenter au transporteur une preuve d'identité formelle, conformément à la Règle 80, pour avoir droit au transport; de plus, il devra pouvoir justifier, à tout moment de son voyage, de son identité ainsi que de celles des personnes dont il a la responsabilité. Le Billet accorde au Passager au nom de qui il a été émis (et à nulle autre personne) le droit d'être transporté seulement entre les points d'origine et de destination, aux dates et heures, et selon le trajet figurant sur le Billet.
4. Les coupons de vol seront acceptés seulement dans l'ordre indiqué sur le Billet du passager et figurant dans la base de données du transporteur, tel que précisé au paragraphe (E) ci-dessous.
5. Le Billet demeure en tout temps la propriété du transporteur qui l'a émis.
6. Il est interdit à tout Passager de détenir plus d'un Billet ou plus d'une réservation confirmée pour un départ sur un vol d'une même origine à une même destination à la même date de voyage.
7. Un Billet n'est pas cessible. Si une autre personne que celle qui doit voyager se présente avec un Billet à des fins de transport ou de remboursement, TUNISAIR n'assumera aucune responsabilité, si en toute bonne foi, elle exécute le transport ou rembourse la personne qui présente le Billet.
8. Certains Billets, vendus à des tarifs spécifiques, sont partiellement ou totalement non modifiables et/ou non remboursables. Il appartient au Passager, de veiller au respect des conditions applicables à l'utilisation de son Billet compte tenu du tarif qu'il aura choisi et accepté lors de la Réservation.

**(B) Durée de validité**

1. Généralités : Un billet validé est valable pour le transport de l'aéroport de départ à l'aéroport de destination par le trajet figurant sur le billet et pour la classe de service pertinente, pour la période définie en 2. ci-dessous. Le passager sera accepté pour le transport à la date et sur les tronçons de vol pour lesquels une place a été réservée. Lorsqu'un billet est émis pour des tronçons de vol sans date (voir la règle 115(G) ci-dessous), une place sera réservée seulement lorsque le passager présentera une demande de réservation au transporteur. Le transporteur peut accepter une demande de réservation sous réserve des places disponibles; le lieu et la date d'émission sont alors indiqués sur le billet.
2. Période de validité : Habituellement, la période de validité sera de un 1 an à compter de la date d'utilisation du premier Coupon de vol, si celle-ci intervient dans l'année de la date d'émission du Billet, ou, si aucune partie du billet n'est utilisée de un (1) an à compter de la date d'émission du billet initial. Certains tarifs peuvent cependant prévoir différentes périodes de validité, auquel cas, les règles particulières du tarif ont préséance.
3. Calcul de la validité du billet : Dans le calcul de la validité du billet, y compris les séjours minimum et maximum et toute autre période définie dans le billet, le premier jour à compter est le lendemain de la date du début du transport ou de l'émission du billet, selon le cas.
4. Expiration de la validité : Un billet expire à minuit du dernier jour de validité, à l'heure de l'endroit de son émission.
5. Il est fortement recommandé au Passager de se prémunir d'une assurance voyages afin de pallier à tout empêchement de voyager conformément à ce qui est prévu au Billet, attribuable, soit à des circonstances qui sont propres au Passager (par exemple : le décès d'un proche ou un accident ou maladie survenus avant le départ), soit plus généralement, à tout évènement hors du contrôle du transporteur (par exemple : la situation socio-politique de tout État où le Passager prévoyait se rendre ou faire escale, ou la présence de conditions météorologiques défavorables empêchant ou retardant la tenue d'un vol).

**(C) Prolongation de la validité du billet**

1. Activités du transporteur : Si un passager ne peut pas voyager durant la période de validité de son billet parce que TUNISAIR :
  - (a) annule le vol à bord duquel le voyageur a une place confirmée;
  - (b) ne fait pas une escale prévue, à condition qu'il s'agisse d'un lieu de départ, de destination ou d'escale du passager;
  - (c) ne respecte pas raisonnablement l'horaire d'un vol;

- (d) fait manquer une correspondance au passager;
- (e) substitue une classe de service différente;
- (f) est incapable de fournir une place confirmée au préalable;

le transporteur, sans frais supplémentaires pour le passager, prolongera la validité du billet du passager jusqu'à ce que ce dernier puisse voyager sur le premier vol de TUNISAIR comportant des places disponibles dans la classe de service couverte par le prix payé. La validité ne peut pas être prolongée plus de 30 jours.

2. Manque de places : Si un passager détenant un billet ne peut pas voyager durant la période de validité de son billet parce que le transporteur n'est pas en mesure de fournir une place, la validité du billet du passager sera prolongée jusqu'à ce que le passager puisse être accommodé à bord du premier vol du transporteur comportant des places disponibles dans la classe de service couverte par le prix payé.
3. Toutefois, les dispositions précédentes ne s'appliquent pas lorsque TUNISAIR a pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter que survienne de telles situations, ou qu'il lui était impossible de les prendre (par exemple, mais de façon non limitative, si l'annulation du vol ou l'abandon d'une escale, le non-respect de l'horaire ou l'incapacité de fournir un siège au passager résultent de conditions météo défavorables ou d'une décision gouvernementale à laquelle le transporteur est tenu de se soumettre). Dans un tel cas, TUNISAIR, sans y être obligée, s'efforcera néanmoins d'offrir au passager une prolongation similaire à celle dont il est fait état en (1) et (2) ci-dessus.
4. Si, par application des sous-paragraphes (1) e) et f), ou des paragraphes (2) et (3) ci-dessus, la validité d'un Billet est prolongée, TUNISAIR pourra également, sur demande, mais sans y être obligée, prolonger aux mêmes conditions la validité des Billets des membres de la famille proche qui devaient accompagner le Passager (sur le vol à bord duquel n'a pu prendre place).
5. Toute prorogation visée en (1), (2), (3) ou (4) ci-dessus ne débutera qu'au point où le voyage a été interrompu et vaudra pour un transport dans la classe du Tarif initialement payé.

#### **(D) Maladie et décès après le début du voyage**

1. Décès d'un membre de la famille immédiate qui **n'accompagne pas** le Passager :
  - (i) Si un Passager détenant un billet à tarif spécial effectue son retour avant l'expiration du séjour minimum prescrit à cause du décès d'un membre de sa famille immédiate qui n'accompagne pas le Passager, ce Passager aura droit au remboursement des montants supplémentaires payés afin

de retourner plus tôt que prévu, à condition qu'il ait voyagé en classe économique.

- (ii) Le paiement d'un remboursement est cependant conditionnel à la présentation par le Passager d'un certificat de décès confirmant que le décès du membre de la famille immédiate est survenu après le début du voyage. Si le certificat de décès n'est pas disponible au moment où le Passager doit voyager, ou si le transporteur a des motifs de douter de la validité d'un tel certificat, le passager sera transporté seulement sur paiement du prix du transport utilisé, et pourra présenter une demande de remboursement au transporteur. Sur réception de la demande de remboursement et de toute la documentation nécessaire, le transporteur établira la validité de la demande, et si elle est valide, il remboursera la différence entre le prix total payé par le Passagers et le montant que ce dernier aurait payé en vertu des dispositions de la présente règle.

## 2. Décès d'un Passager – Dispositions pour les personnes qui l'accompagnent :

(a) *Prolongation de la validité du billet* : Le transporteur prolongera la validité du billet des Passagers qui voyageaient effectivement en compagnie du Passager décédé et dont le nom apparaît dans le même dossier de réservation que ce dernier, jusqu'à concurrence de trente (30) jours après la date initiale d'expiration de la validité du billet ou de trente (30) jours après celle du décès du Passager, selon celle de ces dates qui surviendra en premier, sous réserve que :

- (i) un certificat de décès ou une copie de ce certificat en bonne et due forme produit par l'autorité compétente du pays où est survenu le décès soit présenté au plus tard au moment de l'émission du nouveau billet. L'autorité compétente est la personne habilitée à délivrer un certificat de décès en vertu des lois du pays en cause;
- (ii) si le certificat de décès n'est pas disponible au moment où les passagers doivent voyager, ou si le transporteur a des motifs de douter de la validité d'un tel certificat, les passagers seront transportés seulement sur paiement du prix du transport utilisé, et pourront présenter une demande de remboursement au transporteur. Sur réception de la demande de remboursement et de toute la documentation nécessaire, le transporteur établira la validité de la demande, et si elle est valide, il remboursera la différence entre le prix total payé par les passagers et le montant que ces derniers auraient payé en vertu des dispositions de la présente règle.

(b) *Dérogation aux exigences de séjour minimum – billets à tarif spécial* : Si un passager décède en route, TUNISAIR consentira une dérogation aux exigences de séjour minimum des billets à tarif spécial pour les Passagers qui voyageaient effectivement en compagnie du passager décédé et dont le nom apparaît dans le même dossier de réservation que ce dernier, le tout aux conditions suivantes :

- (i) Les passagers ayant obtenu une dérogation à l'exigence de séjour minimum ne seront transportés que dans la classe de service prévue au billet initial.
- (ii) Un certificat de décès ou une copie de ce certificat en bonne et due forme produit par l'autorité compétente du pays où est survenu le décès doit être présenté au moment de l'émission du nouveau billet. L'autorité compétente est la personne habilitée à délivrer un certificat de décès en vertu des lois du pays en cause.
- (iii) Si le certificat de décès n'est pas disponible au moment où les passagers doivent voyager, ou si le transporteur a des motifs de douter de la validité d'un tel certificat, les passagers seront transportés seulement sur paiement du prix du transport utilisé, et pourront présenter une demande de remboursement au transporteur. Sur réception de la demande de remboursement et de toute la documentation nécessaire, le transporteur établira la validité de la demande, et si elle est valide, il remboursera la différence entre le prix total payé par les passagers et le montant que ces derniers auraient payé en vertu des dispositions de la présente règle.

## 2. Maladie et raisons médicales

### (a) Prolongation du billet :

- (i) Pour un *billet au tarif normal*, si le passager, après avoir entrepris le voyage, ne peut voyager pendant la période de validité du billet pour cause de maladie, le transporteur prolongera la période de validité du billet jusqu'à la date à laquelle le passager devient apte au voyage. Une telle dérogation ne pourra être accordée qu'une seule fois et ce, pour une durée maximale de trois (3) mois, et devra être demandée dans les trente (30) jours précédant la date initiale d'expiration de la validité du billet. Pour justifier sa demande, à défaut de quoi aucune prolongation ne sera accordée, le Passager devra présenter un certificat médical dûment signé par son médecin traitant, dans lequel il sera explicitement énoncé que le Passager n'est pas en mesure de poursuivre son voyage avant l'expiration de son billet initial, pour un motif d'ordre médical survenu après le début du voyage.
- (ii) S'il n'y a pas de place disponible quand le passager redevient apte au voyage, le transporteur transportera le passager sur le premier vol à bord duquel une place est disponible. Dans tous les cas, le voyage s'effectuera dans la même classe de service pour laquelle le passager avait payé son voyage à l'origine, à partir du point où le voyage reprend. Toutefois, si le reste des coupons de vol du billet comporte une ou plusieurs escales, la validité du billet ne sera pas prolongée à plus de 3 mois au-delà de la date figurant sur le certificat médical. Dans un tel cas, le transporteur prolongera également et de la même façon la période de validité des billets des personnes qui voyagent avec le passager ayant une incapacité.

Pour un *billet à tarif spécial*, il n'y aura pas de prolongation de validité du billet.

(b) Dérogation aux exigences de séjour minimum – billets à tarif spécial :

Il n'y aura pas de dérogation aux exigences de séjour minimum, ou de réduction de cette période.

**(E) Séquence des coupons**

Les vols figurant sur le reçu d'itinéraire du Passager et dans la base de données du transporteur doivent obligatoirement être pris dans la séquence prévue, depuis le lieu de départ figurant sur le billet du Passager. Chaque coupon de vol sera accepté pour le transport dans la classe de service, à la date, et sur le vol pour lequel une place a été réservée. Le défaut d'utiliser tout coupon de vol dans l'ordre indiqué entraînera application des mesures décrites au paragraphe (J) ci-dessus.

**(F) Modification à la demande du passager**

Si les conditions tarifaires auxquelles le billet a été émis le permettent, le Passager pourra modifier les dates/heures/trajet de son Billet, en payant les supplément et/ou pénalités exigibles, le cas échéant. De façon générale, les Billets à tarif réduit comportent des restrictions pouvant empêcher ou limiter telles modifications, ou assujettissant celles-ci, le cas échéant, au versement de pénalités.

**(G) Billets ouverts**

Si un billet ou un coupon de vol est émis sans place précise réservée sur un vol dans le système de réservations du transporteur, une place peut être réservée plus tard sous réserve des conditions de tarif du billet acheté et de la disponibilité de places sur le vol demandé.

**(H) Non-transférabilité**

Un billet n'est pas transférable.

Remarque : Le transporteur n'aura aucune responsabilité envers la personne nommée sur le billet si ce billet est présenté pour le transport ou pour un remboursement par une autre personne. Le transporteur refusera le transport à toute personne qui n'est pas celle nommée sur le billet.

**(I) Pratiques interdites**

Le transporteur interdit expressément la pratique connue sous le nom de « Billetterie tangente », à savoir le paiement d'un tarif à partir d'un point autre que le point d'origine réel du Passager ou jusqu'à un point au-delà de sa destination réelle (par exemple, l'achat d'un billet aller-retour, alors que le passager ne prévoit voyager que dans un

seul sens). L'usage de cette pratique entraînera l'annulation de la réservation du Passager, qui n'aura pas droit à un remboursement.

**(J) Billet invalidé**

Si le Passager tente de contourner une modalité ou une condition de vente, ou si le transporteur établit que le Passager a recours à une pratique interdite énoncée en (I) ci-dessus, le billet du Passager deviendra invalide et le transporteur aura le droit, sans indemnité au Passager, de :

- (a) annuler toute partie restante de l'itinéraire du Passager;
- (b) confisquer les coupons de vol inutilisés;
- (c) refuser d'embarquer le Passager ou d'enregistrer ses bagages;
- (d) faire payer au Passager la valeur véritable du billet, laquelle ne sera pas inférieure à la différence entre le prix effectivement payé et le prix du tarif le moins élevé pour l'itinéraire effectivement voyagé par le Passager



## Partie IV – Après le voyage

### Règle 121 : Limites de responsabilité

#### S'applique au transport international en partance et à destination du Canada

##### (A) Transporteurs successifs

Le transport à effectuer par plusieurs transporteurs aériens successifs, sous couvert d'un seul billet ou de plusieurs billets, est considéré comme une opération unique aux termes des Conventions de Varsovie et de Montréal, lorsqu'il a été envisagé par les parties comme une seule opération.

##### (B) Lois et dispositions applicables

1 – La responsabilité de TUNISAIR sera déterminée en fonction des présentes Conditions Générales de Transport et du droit applicable. Si d'autres transporteurs aériens sont impliqués dans ce voyage, leur responsabilité sera régie par le droit applicable ainsi que par les conditions générales de transport propres à ces transporteurs, sauf disposition contraire des présentes Conditions Générales de Transport.

2 - Le droit applicable comprend généralement les dispositions de la Convention de Varsovie (amendée par le Protocole de La Haye) ou, dans l'alternative, de celle de Montréal, ainsi que, de manière supplétive, le droit national, dans la mesure où son application n'est pas écartée par ces Conventions.

3 - La détermination de laquelle de ces Conventions doit s'appliquer s'effectue au cas par cas et repose sur les règles prévues à celles-ci, en fonction du trajet figurant au contrat de transport. À titre d'illustration et sous réserve des faits propres à chaque situation, un aller-retour au départ de la Tunisie sera généralement régi par les dispositions de la Convention de Varsovie, tandis qu'un aller-retour au départ du Canada sera généralement régi par les dispositions de la Convention de Montréal.

4 - Lorsque la Convention de Varsovie ou, le cas échéant, celle de Montréal, s'applique, notre responsabilité est régie par les règles, conditions et limites propres à cette Convention. Par ailleurs TUNISAIR ne peut être tenue responsable, le cas échéant, que des seuls dommages survenus sur ses vols. Lorsque TUNISAIR émet un billet pour le transport effectué par une autre compagnie aérienne, ou lorsque TUNISAIR enregistre vos bagages pour le transport par un autre transporteur aérien, TUNISAIR n'agit qu'en tant que mandataire de ce dernier. Toutefois et par exception à ce qui précède, en ce qui a trait aux Bagages enregistrés, le recours du Passager peut être dirigé contre le

premier ou le dernier des transporteurs aériens successifs, parties au contrat de transport sur le trajet au cours duquel le dommage se produit.

5 - Conformément au droit applicable, toute négligence ou autre acte ou omission préjudiciable de la part du Passager ou de ses ayants-droit, ayant provoqué ou contribué à la survenance du dommage, réduira d'autant la responsabilité pouvant par ailleurs incomber à TUNISAIR.

6 - TUNISAIR n'assume aucune responsabilité pour les dommages découlant de l'application au Passager de toute législation, réglementation, politique, directive ou ordonnance gouvernementale (ou paragouvernemental), ou du défaut par le Passager de s'y conformer.

### **(C) Décès et blessures corporelles**

1 - En vertu de l'article 17 de la Convention de Varsovie (amendée par le Protocole de la Haye) ou, selon le cas, de l'article 17(1) de la Convention de Montréal, TUNISAIR est responsable du préjudice survenu en cas de mort ou de lésion corporelle subie par un Passager par le seul fait que l'accident qui a causé le décès ou la lésion corporelle s'est produit à bord de l'aéronef, ou au cours de toute opération d'embarquement et de débarquement, sous réserve de ce qui suit.

2 – Lorsque la CONVENTION DE VARSOVIE (amendée par le Protocole de la Haye) s'applique:

(a) Exonération :

- (i) TUNISAIR ne sera pas tenu d'indemniser le Passager si elle prouve qu'elle et ses préposés ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre ;
- (ii) la responsabilité de TUNISAIR est écartée ou atténuée, conformément aux dispositions de la loi de la juridiction admissible (aux termes de la Convention) où la réclamation est présentée, si TUNISAIR prouve que la négligence ou un autre acte ou omission préjudiciable de la personne lésée a causé le dommage ou y a contribué.

## (b) Limites de responsabilité :

(i) Lorsque TUNISAIR est tenue d'indemniser le Passager, sa responsabilité est limitée au moindre de :

1) la valeur prouvée du préjudice subi, établie conformément aux lois de la juridiction admissible (aux termes de la Convention) où le Passager présente sa réclamation,

ou :

2) l'équivalent en monnaie nationale de 16 600 DTS par Passager.

(ii) Cette limite ne s'applique pas si le Passager (ou ses ayants-droit) prouve que le dommage résulte d'un acte ou d'une omission du Transporteur (ou de ses employés et préposés agissant dans l'exercice de leurs fonctions) fait, soit avec l'intention de provoquer un dommage, soit témérement et avec conscience qu'un dommage en résultera probablement.

## 3 – Lorsque la CONVENTION DE MONTRÉAL s'applique:

## (a) Exonération :

(i) TUNISAIR n'est pas responsable du préjudice subi, si elle apporte la preuve que:

1) le décès ou la blessure corporelle résulte de l'état de santé, physique ou mental, du Passager, préexistant à son embarquement;

2) le dommage a été causé en tout ou en partie (auquel cas l'exonération pourra n'être que partielle) par la négligence ou autre acte ou omission préjudiciable du Passager.

(ii) Lorsque le montant du dommage excède 113.100 DTS, TUNISAIR n'est pas responsable de l'excédent du dommage sur cette somme, si elle apporte la preuve que :

1) le dommage n'est pas dû à la négligence, ou à un autre acte ou omission préjudiciable du transporteur, ou de ses préposés ou mandataires agissant dans l'exercice de leurs fonctions, conformément à l'article 21 §2(a) de la Convention;

2) le dommage résulte uniquement de la négligence ou d'un autre acte ou omission préjudiciable d'un tiers, conformément à l'article 21 §2(b) de la Convention.

(b) Limites de responsabilité:

L'indemnité dans le cas de décès ou lésion corporelle d'un Passager n'est pas plafonnée.

(c) Avances

Si, en cas de décès ou de lésion corporelle survenus dans les conditions d'application de l'article 17(1) de la Convention de Montréal, TUNISAIR choisit de verser une avance au Passager ou à ses ayants-droits, ou est tenue de le faire, les modalités suivantes s'appliqueront :

- (i) En cas de décès, le versement de l'avance se fera à la succession du Passager, auquel cas il appartiendra aux ayants-droit ou aux personnes chargées d'administrer et de liquider la succession de faire la preuve de leur qualité, par la remise d'une copie conforme du testament authentique ou, à défaut, du testament homologué par le tribunal ou de la décision du tribunal déterminant qui sont les ayants-droit du Passager, ainsi que celles chargées d'administrer et de liquider la succession;
- (ii) En cas de blessures corporelles, le versement de l'avance se fera au Passager ou, si ce dernier est inapte à gérer ses affaires par suite de cet accident, à son représentant légal, déterminé suivant les dispositions de la loi nationale applicable.
- (iii) Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité de la part de TUNISAIR. Le montant de cette avance sera soustrait du montant de l'indemnité que TUNISAIR doit verser au Passager ou à ses ayants-droit par suite de toute décision judiciaire finale, ou règlement à l'amiable, portant sur la demande d'indemnisation présentée par le Passager, ou au nom de ce dernier.
- (iv) TUNISAIR, en versant une avance, ne renonce à aucune forme de droit, de défense ou de limite prévue par la Convention de Montréal à l'égard d'une toute réclamation, non plus que l'acceptation d'une telle avance ne représente une renonciation de la part du Passager ou de ses ayants-droit à l'égard de leurs recours (le cas échéant) contre TUNISAIR.
- (v) TUNISAIR, en versant une avance, conserve son droit d'obtenir toute contribution ou indemnisation d'un tiers à l'égard d'un tel paiement, lequel sera réputé ne pas constituer une contribution volontaire ou un paiement contractuel de la part du transporteur.
- (vi) TUNISAIR peut recouvrer toute avance versée par elle lorsqu'il est prouvé que TUNISAIR n'est pas responsable des dommages subis par le Passager, que ce dernier (ou la personne ayant reçu l'avance) n'était pas admissible au paiement ou qu'il (ou ses ayants-droit) a causé les dommages ou y a contribué (auquel cas TUNISAIR peut recouvrer

l'excédent de la somme versée sur celle qu'elle est tenue par de payer au Passager ou à ses ayants-droit, par toute décision judiciaire finale ou tout règlement à l'amiable, en tenant compte de la part de responsabilité attribuée au Passager.

#### **(D) Dommages aux Bagages**

1 - Au terme des article 18 de la Convention de Varsovie amendée par le protocole de la Haye ou, selon le cas, de l'article 17 de la Convention de Montréal, TUNISAIR est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés (y compris la spoliation du contenu de ceux-ci) lorsque le fait qui a provoqué le Dommage s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle TUNISAIR avait la garde des bagages enregistrés, sous réserve de ce qui suit.

2 – Sans limiter la portée des autres dispositions de la présente Règle, seul le Passager au nom de qui le bagage est enregistré, ou qui apporte à bord un bagage non-enregistré conformément aux autres règles de ce Tarif, peut présenter une réclamation contre le transporteur, le cas échéant, et ce, peu importe que le contenu du Bagage lui appartienne ou non, ou appartienne à plus d'une personne, y compris tout autre Passager.

3 - Lorsque la CONVENTION DE VARSOVIE (amendée par le Protocole de la Haye) s'applique:

(a) Exonération :

- (i) TUNISAIR ne sera pas tenu d'indemniser le Passager si elle prouve qu'elle et ses préposés ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre ;
- (ii) la responsabilité de TUNISAIR est écartée ou atténuée, conformément aux dispositions de la loi de la juridiction admissible (aux termes de la Convention) où la réclamation est présentée, si TUNISAIR prouve que la négligence ou un autre acte ou omission préjudiciable de la personne lésée a causé le dommage ou y a contribué.

(b) Limites de responsabilité :

- (i) lorsque TUNISAIR est tenue d'indemniser le Passager, sa responsabilité est limitée au moindre de :
  - 1) la valeur prouvée du préjudice subi, établie conformément aux lois de la juridiction admissible (aux termes de la Convention) où le Passager présente sa réclamation,

ou :

- 2) l'équivalent en monnaie nationale de 17 DTS par kilogramme, dans le cas de bagages enregistrés, et de 332 DTS par Passager, dans le cas de bagages non enregistrés. TUNISAIR n'accepte pas de déclaration de valeur supérieure aux limites applicables.
- (ii) Cette limite ne s'applique pas si le Passager prouve que le dommage résulte d'un acte ou d'une omission du Transporteur (ou de ses employés et préposés agissant dans l'exercice de leurs fonctions) fait, soit avec l'intention de provoquer un dommage, soit témérement et avec conscience qu'un dommage en résultera probablement.
- 4 - Lorsque la CONVENTION DE MONTRÉAL s'applique:
- (a) Exonération :
- (i) TUNISAIR n'est pas tenue d'indemniser le Passager, dans la mesure où il est établi que les dommages survenus aux bagages de ce dernier résultent de la nature ou d'un vice propre desdits bagages, ou du contenu de ceux-ci, y compris dans le cas de dommages dû à tout item emballé de façon inadéquate.
- (ii) TUNISAIR n'est pas responsable des dommages causés aux Bagages du fait de la négligence, ou d'un acte ou omission préjudiciable du Passager ou de la personne dont elle tient ses droits.
- (iii) TUNISAIR n'est pas responsable des dommages survenus aux bagages non enregistrés, y compris la perte de ceux-ci ou la spoliation de leur contenu, à moins que le dommage ne soit causé par la faute de TUNISAIR.
- (b) Limites de responsabilité :
- (i) Lorsque TUNISAIR est tenue d'indemniser le Passager, sa responsabilité est limitée au moindre de :
1. la valeur prouvée du préjudice subi, établie conformément aux lois de la juridiction admissible (aux termes de la Convention) où le Passager présente sa réclamation,
- ou :
2. l'équivalent en devise locale de 1131 DTS par Passager pour les bagages enregistrés et non enregistrés, étant entendu que pour les bagages non enregistrés la responsabilité de TUNISAIR ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée de sa part, de ses préposés ou mandataires, auquel cas il incombe au Passager d'établir l'existence d'une telle faute.

TUNISAIR n'accepte pas de déclaration de valeur supérieure aux limites applicables.

- (ii) Cette limite ne s'applique pas si le Passager prouve que le dommage résulte d'un acte ou d'une omission du Transporteur (ou de ses employés et préposés agissant dans l'exercice de leurs fonctions) fait, soit avec l'intention de provoquer un dommage, soit témérement et avec conscience qu'un dommage en résultera probablement.

## **(E) Retard**

1 - En vertu de l'article 19 de la Convention de Varsovie (amendée par le protocole de la Haye) ou, selon le cas, de la Convention de Montréal, TUNISAIR est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de voyageurs, de bagages ou de marchandises, sous réserve de ce qui suit.

2 - Lorsque la CONVENTION DE VARSOVIE (amendée par le protocole de la Haye) s'applique :

### **(a) Exonération :**

- (i) TUNISAIR ne sera pas tenu d'indemniser le Passager si elle prouve qu'elle et ses préposés ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre ;
- (ii) la responsabilité de TUNISAIR est écartée ou atténuée, conformément aux dispositions de la loi de la juridiction admissible (aux termes de la Convention) où la réclamation est présentée, si TUNISAIR prouve que la négligence ou un autre acte ou omission préjudiciable de la personne lésée a causé le dommage ou y a contribué.

### **(b) Limites de responsabilité**

- (i) Lorsque TUNISAIR est tenue d'indemniser le Passager, sa responsabilité est limitée au moindre de :

- 1) la valeur prouvée du préjudice subi, établie conformément aux lois de la juridiction admissible (aux termes de la Convention) où le Passager présente sa réclamation,

ou :

- 2) l'équivalent en monnaie nationale de 16 600 DTS par Passager, en cas de retard dans le transport de personnes, et de 17 DTS par kilogramme, lorsque le bagage est livré avec retard par rapport à l'arrivée du Passager.

- (ii) Cette limite ne s'applique pas si le Passager prouve que le dommage résulte d'un acte ou d'une omission du Transporteur (ou de ses employés et préposés agissant dans l'exercice de leurs fonctions) fait, soit avec l'intention de provoquer un dommage, soit témérairement et avec conscience qu'un dommage en résultera probablement.

### 3 - Lorsque la CONVENTION DE MONTRÉAL s'applique :

#### (a) Exonération :

TUNISAIR n'est pas responsable du dommage causé par un retard si elle prouve qu'elle, ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre.

#### (b) Limites de responsabilité :

(ii) Lorsque TUNISAIR est tenue d'indemniser le Passager, sa responsabilité est limitée au moindre de :

- (1) la valeur prouvée du préjudice subi, établie conformément aux lois de la juridiction admissible (aux termes de la Convention) où le Passager présente sa réclamation,

ou :

- (2) l'équivalent en monnaie nationale de 4.694 DTS par Passager en cas de retard dans le transport de personnes, et de 1 131 DTS par Passager, lorsque le bagage enregistré est livré avec retard par rapport à l'arrivée du Passager.

- (iii) Cette limite ne s'applique pas si le Passager prouve que le dommage résulte d'un acte ou d'une omission du Transporteur (ou de ses employés et préposés agissant dans l'exercice de leurs fonctions) fait, soit avec l'intention de provoquer un dommage, soit témérairement et avec conscience qu'un dommage en résultera probablement.

### (F) Délais de réclamation et d'action en responsabilité

#### 1 – Délai pour la présentation d'une plainte – **réclamations bagages**

- (a) À l'arrivée, le Passager concerné doit impérativement signaler tout Bagage manquant, de même que tout dommage apparent à un Bagage, auprès des services bagages de TUNISAIR. À cette occasion, le Passager doit présenter le reçu bagage qui lui a été remis lors de l'enregistrement de ce bagage, auquel cas TUNISAIR lui confirmera par écrit l'ouverture d'un dossier Bagage à cet effet.



À défaut de tel signalement ou si aucun dossier bagage n'a été ouvert, le Passager sera présumé avoir reçu ses Bagages en bon état et conformément au Contrat de Transport, sauf preuve contraire à la charge du Passager.

- (b) Si le Passager ne s'est pas conformé aux dispositions du paragraphe précédent [auquel cas il lui incombe de justifier cette omission] ou si les dommages n'étaient pas apparents, notamment en cas de spoliation, destruction ou dommages au contenu du Bagage, le Passager concerné doit adresser une protestation écrite à TUNISAIR, et ce, dès que possible et, dans tous les cas, au plus tard dans le délai suivant :
- (i) sept (7) jours en cas d'avarie (y compris la spoliation), de perte ou de destruction d'un Bagage, et
  - (ii) vingt-et-un (21) jours de la date où le Bagage a été mis à la disposition de TUNISAIR par le passager, en cas de retard.
- (c) Pour être valable, l'avis dont il est fait état en (b) ci-dessus doit impérativement être fait par écrit, et le Passager doit apporter la preuve de son expédition à TUNISAIR dans les délais prescrits. Pour plus de précision, tout avis communiqué autrement que par écrit, notamment par téléphone ou verbalement auprès d'un employé ou préposé de TUNISAIR, n'est pas valide et ne sera pas pris en considération.
- (d) L'avis écrit ou le signalement fait auprès des services bagages de TUNISAIR à l'arrivée ne vaut qu'à l'égard du retard, avarie perte ou destruction déclaré par le Passager dans tel avis ou signalement (tel qu'apparaissant à la confirmation d'ouverture de dossier Bagage remis à l'occasion du signalement). Pour plus de précision, un avis écrit ou un signalement distincts sont requis pour signaler, dans un cas, un retard à la livraison et dans l'autre, toute avarie (y compris la spoliation), perte ou de destruction constatée après que le que le Passager ait été mis en possession du Bagage retardé.
- (e) A défaut de protestation dans les délais prévus, toute action contre TUNISAIR est irrecevable sauf en cas de fraude de celle-ci, dont la preuve incombe au Passager.

## 2 – Limites de temps pour l'institution d'un recours contre le Transporteur

Conformément à la Convention, toute action en responsabilité doit être intentée, sous peine de déchéance, dans un délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination, ou du jour où l'aéronef devait arriver ou de l'arrêt définitif du transport. Le mode de calcul du délai sera déterminé par la loi du Tribunal saisi.

**(G) Preuve de l'étendue et de la valeur du dommage**

1 - Il incombe au Passager de prouver l'étendue et la valeur du préjudice pour lequel il demande réparation. À cette fin, il doit présenter à l'appui de sa réclamation toute pièce justificative disponible ou dont il peut aisément se procurer une copie. Par exemple, dans le cas de réclamations portant sur des Bagages, le Passager doit normalement fournir copie de la facture, reçu ou relevé de carte de crédit établissant la valeur des biens réclamés au moment de leur achat. Lorsque, en toute bonne foi, il n'est pas en mesure de fournir tels factures, reçus ou relevés de carte de crédit, TUNISAIR pourra, à sa discrétion, soit renoncer à exiger ces documents, soit permettre au passager de justifier sa réclamation au moyen d'une déclaration assermentée de sa part, contenant les informations suivantes :

(a) la liste des biens faisant l'objet de la réclamation, mais pour lesquels aucun justificatif n'est disponible, en précisant pour chacun la somme réclamée, la base sur laquelle la valeur du bien a été estimée, ainsi que la date approximative d'achat;

(b) la confirmation que ces biens se trouvaient dans le bagage en cause;

le motif pour lequel le passager n'est pas en mesure de fournir une preuve documentaire, telle qu'une facture, un reçu ou un relevé de carte de crédit, de la valeur des biens en cause.

2 - L'absence totale (ou quasi-totale) de pièces justificatives (y compris la déclaration assermentée dont il est fait état ci-dessus) pourra entraîner le rejet total ou partiel de la réclamation, selon le cas.

3 - L'évaluation du dommage s'effectue conformément aux règles de droit en vigueur dans la juridiction admissible où la réclamation est présentée, conformément aux prescriptions de celle de ces Conventions qui s'applique.

4 - Dans tous les cas, il ne peut y avoir de réclamation pour dommages-intérêts punitifs ou exemplaires, ou à un titre autre que la réparation (ce qui exclut tous dommages incidents ou indirects).

**(H) Transport à titre gratuit**

Tous les passagers transportés gratuitement par le transporteur seront assujettis à l'ensemble des dispositions de la présente règle et de toutes les autres règles pertinentes du présent tarif.

## Règle 125 : Remboursements

### (A) Généralités

1. Le Passager doit présenter au transporteur ou à son mandataire autorisé les coupons de vol inutilisés d'un billet, un reçu/itinéraire, un numéro de dossier ou un numéro de réservation à titre de preuve satisfaisante que le Passager détient des parties inutilisées d'un billet qui sont admissibles à un remboursement.
2. TUNISAIR versera un remboursement à la personne qui a acheté et payé le Billet, condition que l'identité et les coordonnées de celle-ci aient été fournis au Transporteur au moment de l'achat, avec instructions que tout remboursement éventuel lui soit adressé. À défaut, le remboursement fait au Passager libèrera - TUNISAIR de toute responsabilité à l'égard de la personne ayant payé, en totalité ou en partie, le Billet.
3. L'acceptation d'un remboursement par le Passager libère TUNISAIR de toute autre responsabilité.
4. Dans toute situation où il convient d'effectuer un remboursement, le transporteur remboursera le prix selon la forme du paiement d'origine.

### (B) Remboursements à l'initiative du transporteur ( ou « Remboursements involontaires »)

1. Le montant des remboursements involontaires s'établit comme suit, sauf indication contraire ailleurs dans le présent Tarif et sous réserve des lois applicables :
  - a) si aucune partie du voyage n'a eu lieu ou qu'en raison d'une perturbation d'horaire dépendante de la volonté du transporteur, le passager choisit de ne plus voyager et de retourner au point de départ, il reçoit le plein remboursement;
  - b) si une partie du voyage a eu lieu, le montant remboursé de la partie inutilisée est établi au prorata selon la distance.

### (C) Remboursements généraux ( ou « Remboursement volontaires »)

1. Le montant des remboursements généraux s'établit comme suit :
  - a) si le billet est entièrement inutilisé, le montant remboursé correspond au tarif, aux frais et aux suppléments payés, moins tous frais ou toute pénalité d'annulation ou de modification applicables, énoncés dans les règles tarifaires pertinentes.

b) si un ou des coupons du billet ont été utilisés, le montant remboursé correspond à la différence, le cas échéant, entre le prix, les taxes, les frais et les suppléments payés et le prix, les frais et suppléments applicables pour le transport utilisé, moins tous frais ou toute pénalité d'annulation ou de modification applicables, énoncés dans les règles tarifaires pertinentes.

2. Remarque : les frais d'annulation ou de modification les plus restrictifs s'appliquent

#### **(D) Limite de temps pour demander un remboursement**

1. Aucun remboursement ne sera accordé à moins que la demande à cet effet, accompagnée de tous les justificatifs requis, soit effectuée au plus tard un mois après l'expiration de la validité du billet au transport.
2. Nous refuserons le remboursement d'un billet pour tout vol pour lequel vous n'avez pas été admis par les autorités de destination ou de transit de votre voyage et si vous avez été de ce fait renvoyé à votre point d'embarquement.

#### **(E) Monnaie de remboursement**

Nos remboursements seront effectués dans la même monnaie que celle qui a été utilisée pour payer votre billet.

#### **(F) Personnes habilitées à effectuer les remboursements**

Les remboursements sont effectués seulement par notre agent agréé ou nous-mêmes, émetteur du billet.

#### **(G) Remboursement sur les comptes Carte de crédit**

Le remboursement des Billets réglés par carte de crédit ne peut être effectué que sur les comptes Carte de crédit initialement utilisés pour l'achat du Billet. Ce montant à créditer sur le compte Carte de crédit du propriétaire de la carte peut varier en raison des différences de conversion. De telles variations n'autorisent en aucun cas le bénéficiaire du remboursement à émettre une réclamation à notre encontre.