Conditions de transport applicables aux vols à destination et en provenance du Canada, aux termes du Règlement sur la protection des passagers aériens

1- Retards, annulations et refus d'embarquement

Si l'embarquement vous est refusé, ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures ou si vos bagages sont perdus ou endommagés, vous pourriez avoir droit au titre du Règlement sur la protection des passagers aériens, à certains avantages au titre des normes de traitement applicables et à une indemnité. Pour de plus amples renseignements sur vos droits, veuillez communiquer avec votre transporteur aérien ou visiter le site Web de l'Office des transports du Canada.

If you are denied boarding your flight is cancelled or delayed for at least two hours, or your baggage is lost or damaged you may be entitled to certain standards of treatment and compensation under the Air Passenger Protection Regulations. For more information about your passenger rights please contact your air carrier or visit the Canadian Transportation Agency's website.

LIEN : https://www.canada.ca/fr/office-transports.html

Paiement de l'indemnité pour inconvénients :

L'indemnité pour inconvénients est payable, au choix du passager, selon les moyens suivants :

- Chèque de voyage (Avoir)
- En numéraire

Retard ou annulation	Indemnisations RPPA	
	En numéraire CAD	Par chèque de voyage (EMD) CAD
03H ≤ Retard < 06H	400	500
06H ≤ Retard < 09H	700	800
Retard ≥ 09H	1000	1100

Refus embarquement	Indemnisations RPPA	
	En numéraire en CAD	Chèque de voyage en CAD (EMD)
Retard supp ou égale à 03h et inf à 06h	900	1000
Retard supp ou égale à 06h et inf à 09h	1800	1900
Retard supp ou égale à 09h et ou plus	2400	2500

Tunisair est un « gros transporteur » aux termes du RPPA.

L'indemnité pour inconvénients est payable dans la mesure où i) la perturbation du vol est attribuable à Tunisair ; et ii) la perturbation a été communiquée au passager quatorze jours ou moins avant l'heure de départ indiquée sur son titre de transport initial.

La demande d'indemnisation doit être déposée par le passager auprès du transporteur soit via le site Web Tunisair « En ligne » ou par l'adresse email : Agencemontreal@tunisair.com.tn ou reclamationsmontreal@tunisair.com.tn) avant le premier anniversaire de la perturbation.

2- Bagages perdus ou endommagés

Les demandes d'indemnisation relatives aux bagages retardés ou endommagés sont régies par les dispositions des conventions internationales applicables selon le cas, soit la Convention de Varsovie (1929) ou la Convention de Montréal (1999).

LIEN :
Conditions et Délai :

Toute demande d'indemnisation relative à un bagage retardé ou endommagé doit être appuyée par les documents suivants :

- **Une réclamation** écrite en ligne ou par courrier postal auprès de Tunisair, dans les 21 jours suivant la date d'arrivée du vol pour le cas de perte bagage et dans les 7 jours suivant la date de réception de votre bagage en cas de bagage endommagé.
- **L'original du Constat de bagage** perdu ou endommagé (PIR : délivré à l'aéroport d'arrivée avant de franchir la zone sous Douane)
- **L'original du Talon du bagage** perdu ou endommagé.
- **La carte d'embarquement /** copie du Billet

Indemnisations :

- **Bagage retardé** (livré au passager au-delà de 24h à compter de la date d'arrivée du vol): remboursement des frais engagés pour l'achat de produits de première nécessité (Conservez les factures des dépense engagées).
- **Bagage endommagé** : remboursement de la valeur d'achat de votre valise sous réserve de la présentation de l'original de la facture d'achat, en absence de cette dernière, une indemnisation forfaitaire sera octroyée par la compagnie.

- **Bagage perdu** : remboursement sous réserve de la présentation des factures des articles perdus. En absence des justificatifs une indemnisation forfaitaire sera accordée au passager conformément à la réglementation en vigueur.

3- Sièges pour enfants de moins de 14 ans

Tunisair respectera et appliquera les dispositions pertinentes du RPPA.