

## 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>

#### 1.1- Retards, retards sur l'aire de trafic et annulations de vol

##### Types de perturbations

Un vol peut être retardé ou annulé pour différentes raisons. Selon la cause de la perturbation, les passagers peuvent avoir droit à certaines normes de traitement, à un réacheminement ou à une indemnité.

Les perturbations de vol peuvent être classées en trois catégories selon le Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) :

(1) Situations attribuables au transporteur et non liées à la sécurité (ex. : problèmes opérationnels, maintenance planifiée). Dans ces cas, les passagers peuvent avoir droit à l'indemnité pour inconvénients prévue par le RPPA, à certaines normes de traitement, ainsi qu'à des options de réacheminement ou de remboursement.

(2) Situations attribuables au transporteur mais nécessaires pour des raisons de sécurité. Dans ces cas, aucune indemnité pour inconvénients n'est payable, mais les passagers peuvent avoir droit à certaines normes de traitement, ainsi qu'à des options de réacheminement ou de remboursement.

(3) Situations indépendantes de la volonté du transporteur (ex. : conditions météorologiques, restrictions du contrôle aérien, urgences médicales, menaces de sécurité). Dans ces cas, aucune indemnité pour inconvénients n'est payable, mais le transporteur doit proposer certaines options de réacheminement ou de remboursement.

## Retards sur l'aire de trafic

Un retard sur l'aire de trafic survient lorsqu'un vol est retardé au sol, avant le décollage ou après l'atterrissage, et que les passagers demeurent à bord de l'aéronef.

Conformément au RPPA, Tunisair fournit sans frais aux passagers, pendant un retard sur l'aire de trafic, les normes de traitement minimales suivantes :

- l'accès à des toilettes fonctionnelles;
- une ventilation adéquate ainsi que, selon le cas, du chauffage ou de la climatisation;
- des quantités raisonnables de nourriture et d'eau potable, compte tenu de la durée du retard et du moment de la journée;
- la possibilité de communiquer avec des personnes à l'extérieur, lorsque cela est possible.

Les passagers doivent pouvoir débarquer après un retard de trois (3) heures sur l'aire de trafic, sauf dans les cas suivants :

- lorsque le débarquement est impossible pour des raisons liées à la sécurité, à la sûreté, aux exigences douanières ou au contrôle de la circulation aérienne;
- lorsque le décollage est prévu dans un délai raisonnable et que le transporteur continue de fournir les normes de traitement requises.

Si le décollage ne peut raisonnablement avoir lieu peu après la période de trois heures, Tunisair veille à ce que l'aéronef retourne à la porte d'embarquement afin de permettre aux passagers de débarquer dans les meilleurs délais.

## Indemnisation des passagers

Aux termes du RPPA, les montants suivants s'appliquent aux transporteurs aériens considérés comme gros transporteurs, tels que Tunisair, lorsque la perturbation du vol est attribuable au transporteur et non liée à la sécurité. L'indemnité pour inconvénients est payable, au choix du passager, selon les moyens suivants :

- Bon de voyage ou crédit de transport offert par Tunisair
- Paiement en argent

Retard ou annulation	Indemnisations RPPA	
	En argent CAD	Par bon de voyage (EMD) CAD
03H ≤ Retard < 06H	400	500
06H ≤ Retard < 09H	700	800

Retard ≥ 09H	1000	1100
--------------	------	------

Le montant de l'indemnité dépend du retard à l'arrivée à la destination finale du passager.

Dans le cas où le passager choisit le remboursement du billet, l'indemnisation prévue par le RPPA est limitée à 400 CAD.

## Communication

Lorsqu'un vol est retardé ou annulé, Tunisair informera les passagers dès que possible de la perturbation et leur fournira les informations suivantes:

- la raison du retard ou de l'annulation du vol, dans la mesure du possible ;
- les droits dont ils disposent en vertu du RPPA, notamment :
  - o l'indemnisation et l'assistance auxquelles ils peuvent avoir droit ;
  - o les normes de traitement applicables, le cas échéant ;
  - o les recours disponibles contre le transporteur ;
  - o leur droit de déposer une plainte auprès de l'Office des transports du Canada (OTC)
- les options de réacheminement ou de remboursement, le cas échéant.

Tunisair fournira également des mises à jour régulières aux passagers, au moins toutes les 30 minutes, lorsque de nouveaux renseignements seront disponibles.

Ces informations seront communiquées par des moyens appropriés, tels que :

- des annonces sonores ou, sur demande, des annonces visuelles à l'aéroport ;
- l'affichage d'information aux comptoirs de service ;
- des messages électroniques ;
- tout moyen de communication privilégié par le passager, y compris un moyen compatible avec les technologies d'assistance destinées aux personnes en situation de handicap.

## Normes de traitement

Lorsque le retard ou l'annulation d'un vol est attribuable au transporteur et que les passagers doivent attendre à l'aéroport pendant deux heures ou plus, Tunisair fournira gratuitement certaines normes de traitement.

Selon les circonstances et la durée de l'attente, les passagers pourront recevoir :

- Des aliments et des boissons en quantité raisonnable ;
- L'accès à des moyens de communication, par exemple un téléphone ou un accès Internet ;

- Un hébergement à l'hôtel, si un séjour d'une nuit devient nécessaire ;
- Le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement, lorsque celui-ci est offert.

Ces normes de traitement seront fournies dans la mesure où cela est raisonnablement possible, compte tenu de la situation et de la sécurité des passagers.

Les passagers seront informés de la disponibilité de ces services par le personnel de Tunisair ou par les moyens de communication utilisés à l'aéroport.

### Réacheminement ou remboursement

Lorsqu'un vol est annulé ou retardé de façon importante, Tunisair offrira aux passagers un réacheminement vers leur destination finale dans des conditions comparables, conformément au RPPA, comme suit :

- Réacheminement vers la destination finale dans des conditions comparables, conformément au RPPA :
  - a) Tunisair réacheminera d'abord le passager sur le prochain vol disponible exploité par Tunisair, ou par un transporteur avec lequel elle a une entente commerciale, dont le départ a lieu dans un délai de neuf (9) heures suivant l'heure de départ initiale ;
  - b) Si Tunisair ne peut fournir une réservation confirmée dans ce délai, elle réacheminera le passager sur un vol exploité par tout transporteur, dont le départ a lieu dans un délai de quarante-huit (48) heures suivant l'heure de départ initiale ;
  - c) Si Tunisair ne peut fournir une réservation confirmée dans un délai de quarante-huit (48) heures, elle offrira un transport vers un aéroport situé à une distance raisonnable et réacheminera le passager sur un vol exploité par tout transporteur à partir de cet aéroport vers la destination finale.
- Remboursement du billet, si le passager choisit de ne plus voyager.

Si le retard ou l'annulation est attribuable au transporteur et n'est pas lié à la sécurité, le passager qui choisit un remboursement plutôt qu'un réacheminement peut également avoir droit à l'indemnité minimale prévue par le RPPA.

### 1.2- Refus d'embarquement

Il y a refus d'embarquement lorsqu'un passager ne peut pas occuper un siège sur un vol parce que le nombre de sièges pouvant être occupés est inférieur au nombre de passagers qui se sont enregistrés à l'heure requise, qui possèdent une réservation confirmée et des documents de voyage valides et qui sont présents à la porte d'embarquement à l'heure prévue pour leur embarquement.

Dans une telle situation, Tunisair cherchera d'abord des passagers volontaires qui accepteraient de céder leur siège en échange d'avantages offerts par le transporteur.

Si aucun volontaire ne se présente ou si leur nombre est insuffisant, certains passagers pourraient se voir refuser l'embarquement involontairement, la priorité d'embarquement étant accordée aux passagers suivants :

- a) un mineur non accompagné;
- b) une personne handicapée et, le cas échéant, à leur personne de soutien, à leur animal d'assistance ou à leur animal de soutien émotionnel;
- c) un passager qui voyage avec des membres de sa famille;
- d) un passager qui s'est déjà vu refuser l'embarquement pour le même titre de transport.

### Réacheminement ou remboursement en cas de refus d'embarquement

Lorsqu'un passager se voit refuser l'embarquement, Tunisair lui offrira, sans frais, un réacheminement vers sa destination finale afin qu'il puisse compléter son itinéraire dans les meilleurs délais.

Conformément au RPPA, Tunisair s'acquittera de cette obligation comme suit :

- a) Tunisair réacheminera d'abord le passager sur le prochain vol disponible exploité par Tunisair, ou par un transporteur avec lequel elle a une entente commerciale, selon tout itinéraire raisonnable, dont le départ a lieu dans un délai de neuf (9) heures suivant l'heure de départ initiale ;
- b) Si Tunisair ne peut fournir une réservation confirmée dans ce délai, elle réacheminera le passager sur un vol exploité par tout transporteur, selon tout itinéraire raisonnable, dont le départ a lieu dans un délai de quarante-huit (48) heures suivant l'heure de départ initiale ;
- c) Si Tunisair ne peut fournir une réservation confirmée dans les délais ci-dessus, elle offrira un transport vers un autre aéroport situé à une distance raisonnable et réacheminera le passager sur un vol exploité par tout transporteur à partir de cet aéroport vers la destination finale.

Dans la mesure du possible, le réacheminement sera effectué dans des conditions de transport comparables à celles du billet initial.

Si le réacheminement prévoit une classe de service supérieure, Tunisair n'exigera aucun paiement supplémentaire.

Si le passager choisit de ne plus voyager, Tunisair procédera au remboursement du billet, conformément aux dispositions applicables du RPPA.

### Indemnisation du passager

Si un passager se voit refuser l'embarquement pour une raison attribuable au transporteur et non liée à la sécurité, il pourrait avoir droit à l'indemnité pour inconvénients prévue par le RPPA.

Dans le cas de Tunisair, qui est un gros transporteur aux termes du RPPA, l'indemnité pour inconvénients est payable, au choix du passager, selon les moyens suivants :

Refus d'embarquement	Indemnisations RPPA	
	En argent CAD	Par bon de voyage (EMD) CAD
Retard < 06H	900	1000
06H ≤ Retard < 09H	1800	1900
Retard ≥ 09H	2400	2500

### Normes de traitement

Lorsqu'un passager se voit refuser l'embarquement pour une raison attribuable au transporteur, Tunisair fournira certaines normes de traitement pendant l'attente du prochain vol.

Selon les circonstances et la durée de l'attente, les passagers pourront recevoir :

- Des aliments et des boissons en quantité raisonnable ;
- L'accès à des moyens de communication, par exemple un téléphone ou un accès Internet ;
- Un hébergement à l'hôtel, si un séjour d'une nuit devient nécessaire ;
- Le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement, lorsque celui-ci est offert.

Ces services seront fournis sans frais pour le passager, lorsque cela est raisonnablement possible compte tenu de la situation.

Les passagers concernés seront informés de la disponibilité de ces services par le personnel de Tunisair en utilisant le mode de communication que le passager a indiqué comme étant sa préférence, y compris des méthodes compatibles avec des technologies d'assistance destinées à aider les personnes en situation de handicap.

## Information aux passagers

Lorsqu'un refus d'embarquement survient, Tunisair informera les passagers concernés de leurs droits, notamment :

- la raison du refus d'embarquement, dans la mesure du possible ;
- les droits dont ils disposent en vertu du RPPA, notamment:
  - l'indemnisation et l'assistance auxquelles ils peuvent avoir droit;
  - les normes de traitement applicables, le cas échéant;
  - les recours disponibles contre le transporteur;
  - leur droit de déposer une plainte auprès de l'Office des transports du Canada (OTC);
- les options de réacheminement ou de remboursement disponibles, le cas échéant.

## 2- BAGAGES PERDUS, RETARDES OU ENDOMMAGES

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

*Les passagers sont invités à ne pas placer d'objets de valeur, d'argent ou de documents importants dans les bagages enregistrés.*

### Signalement d'un bagage perdu, retardé ou endommagé

Si un bagage enregistré est perdu, retardé ou endommagé, le passager doit en informer Tunisair dès que possible au comptoir de service bagages à l'aéroport, dès l'arrivée ;

Le passager doit remplir un rapport d'irrégularité bagages afin de permettre au transporteur de traiter la réclamation.

### Conditions et Délais

Les bagages enregistrés peuvent être considérés comme retardés, endommagés ou perdus, selon les circonstances :

**Bagage retardé** : un bagage est considéré comme retardé lorsqu'il n'est pas livré au passager à l'arrivée du vol, mais qu'il est retrouvé et livré ultérieurement.

**Bagage endommagé** : un bagage est considéré comme endommagé lorsqu'il est reçu par le passager dans un état détérioré ou inutilisable.

**Bagage perdu** : un bagage peut être considéré comme perdu lorsqu'il ne peut pas être localisé après 21 jours suivant la date à laquelle il aurait dû être livré, ou lorsque le transporteur confirme qu'il ne sera pas retrouvé.

Toute demande d'indemnisation doit être appuyée par les documents pertinents, notamment:

- Une réclamation écrite adressée à Tunisair;
- L'original du rapport d'irrégularité bagages (**PIR**) délivré à l'aéroport d'arrivée;
- L'original du talon de bagage;
- La carte d'embarquement ou une copie du billet;
- Tout justificatif utile à l'évaluation de la réclamation.

L'absence d'un ou de plusieurs des documents susmentionnés peut entraîner le rejet de la demande.

Les délais applicables sont les suivants :

- Bagage retardé : la réclamation doit être soumise **dans les 21 jours** suivant la date à laquelle le bagage a été mis à la disposition du passager ;
- Bagage endommagé : la réclamation doit être soumise **dans les 7 jours** suivant la réception du bagage ;
- Bagage perdu : si le bagage est déclaré perdu par Tunisair, le passager peut présenter une demande d'indemnisation accompagnée des pièces justificatives requises.

### Indemnisations

- Bagage retardé : lorsque le bagage est livré au passager après son arrivée, Tunisair peut rembourser les dépenses raisonnables engagées pour l'achat d'articles de première nécessité. Les passagers doivent conserver les factures des dépenses engagées.
- Bagage endommagé : Tunisair peut réparer le bagage endommagé ou offrir une indemnisation correspondant au dommage subi, sur présentation de preuves appropriées.
- Bagage perdu : si le bagage est déclaré perdu, une indemnisation peut être versée pour les articles perdus sur présentation de justificatifs.

Si un bagage enregistré est perdu, ou s'il est retardé et non restitué dans un délai raisonnable, Tunisair remboursera les frais payés pour ce bagage, conformément au RPPA.

La responsabilité de Tunisair est régie par la Convention de Montréal (1999). Elle est limitée à 1 519 droits de tirage spéciaux (DTS) par passager (soit environ 2 934,27 CAD), sauf si une valeur supérieure a été déclarée au moment de l'enregistrement du bagage. Ce montant peut varier en fonction des taux de change.

### 3- SIEGES POUR ENFANTS DE MOINS DE 14 ANS

Conformément au RPPA, Tunisair s'efforce de faciliter l'attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans à proximité d'un parent, tuteur ou accompagnateur, sans frais supplémentaires pour le passager.

L'attribution des sièges est effectuée au moment de l'enregistrement ou à la porte d'embarquement, selon la disponibilité des sièges.

Les règles suivantes s'appliquent :

- **Enfants de moins de 5 ans** : le transporteur s'efforce d'asseoir l'enfant à côté de son parent, tuteur ou accompagnateur.
- **Enfants de 5 à 11 ans** : le transporteur s'efforce d'asseoir l'enfant dans la même rangée que son parent, tuteur ou accompagnateur, avec au maximum un siège de distance.
- **Enfants de 12 ou 13 ans** : le transporteur s'efforce d'asseoir l'enfant à proximité de son parent, tuteur ou accompagnateur, dans une rangée située à au plus une rangée de distance.

Si des sièges appropriés n'ont pas été attribués avant l'enregistrement, Tunisair prendra des mesures supplémentaires afin de respecter les exigences du RPPA, notamment :

- informer les passagers, avant l'enregistrement, que le transporteur facilitera l'attribution de sièges pour les enfants à proximité d'un parent, tuteur ou adulte accompagnateur, sans frais supplémentaires ;
- attribuer des sièges au moment de l'enregistrement afin de s'assurer, dans la mesure du possible, que les enfants soient assis à proximité de l'adulte accompagnateur ;
- solliciter des volontaires pour changer de siège à la porte d'embarquement, au besoin ;
- à défaut de volontaires, solliciter de nouveau la collaboration des passagers à bord de l'aéronef avant le décollage.

#### Changement de classe lors de l'attribution de sièges aux enfants

Dans le cadre de l'attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans, si un passager se voit attribuer un siège dans une classe de service inférieure à celle prévue dans son titre de transport, Tunisair remboursera la différence de prix entre les classes.

Si le passager choisit un siège dans une classe de service supérieure, le transporteur peut exiger un supplément correspondant à la différence de prix entre les classes.

#### 4- RÉCLAMATIONS ET RECOURS

Les passagers qui estiment que leurs droits en vertu du RPPA n'ont pas été respectés peuvent soumettre une demande d'indemnisation ou une plainte auprès de Tunisair.

Les demandes peuvent être soumises :

- Par l'intermédiaire du formulaire de réclamation disponible sur site Web de Tunisair : <https://www.tunisair.com/fr-ca/node/382>
- Par courrier postal à l'adresse indiquée par le transporteur, soit :

*Tunisair*  
*Direction Relation Clientèle*

*Charguia II*  
*2035 Tunis – Carthage*  
*Tunisie*

- Ou par tout autre moyen de communication mis à la disposition des passagers.

La demande doit être soumise dans un délai d'un an suivant la perturbation du vol.

Tunisair examinera la demande et fournira une réponse au passager dans un délai de 30 jours suivant sa réception.

Si le passager n'est pas satisfait de la réponse fournie par le transporteur ou s'il ne reçoit pas de réponse dans ce délai, il peut déposer une plainte auprès de l'Office des transports du Canada (OTC).

L'Office des transports du Canada est l'organisme fédéral responsable de l'administration et de l'application du RPPA.

Les passagers peuvent obtenir de plus amples renseignements ou déposer une plainte en visitant le site Web de l'Office : <https://otc-cta.gc.ca>