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

Conditions of Carriage Applicable to Flights to and from Canada, pursuant to the Air Passenger Protection Regulations

1- RETARDS, ANNULATIONS ET REFUS D'EMBARQUEMENT
1-FLIGHT DELAYS, CANCELLATIONS AND DENIED OF BOARDING

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: For more information please visit : https://www.canada.ca/fr/office-transports.html

1.1- Retards, retards sur l'aire de trafic et annulations de vol
Flight Delays, Tarmac Delays and Cancellations

Types de perturbations
Types of Disruptions

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.
Flights may be delayed or cancelled for various reasons. Depending on the cause of the disruption, passengers may be entitled to standards of treatment, rebooking, or compensation.

Les perturbations de vol peuvent être classées en trois catégories selon le Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) :
Flight disruptions fall into three categories under the Air Passenger Protection Regulations (APPR):

(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.

1) Situations within the carrier's control and not related to safety (e.g., operational issues, scheduled maintenance). In these cases, passengers may be entitled to the compensation for inconvenience set out in the APPR, to certain standards of treatment, as well as rebooking and refund options.

(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.
(2) Situations within the carrier's control but required for safety reasons. In these cases, no compensation for inconvenience is payable, but passengers may be entitled to certain standards of treatment, as well as rebooking and refund options.

(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.
(3) Situations outside the carrier's control (e.g., weather conditions, air traffic control restrictions, medical emergencies, security threats). In these cases, no compensation for inconvenience is payable, but the carrier must offer rebooking or refund options.

Retards sur l'aire de trafic
Tarmac Delays

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.
A tarmac delay occurs when a flight is delayed on the ground, either before takeoff or after landing, and passengers remain on board the aircraft.

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.

According to the APPR, Tunisair will ensure that passengers are provided with the following standards of treatment, free of charge during tarmac delay:

- Access to functioning lavatories;
- Adequate ventilation and heating or cooling;
- Reasonable quantities of food and drinking water, considering the length of the delay, the time of the day
- Means of communication when feasible

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.

Passengers must also be allowed to disembark after a delay of three (3) hours on the tarmac, unless:

- It is not possible for reasons related to safety, security, customs or air traffic control; or
- Takeoff is expected within a reasonable time, and the carrier can continue providing the required standards of treatment.

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.
If it becomes clear that takeoff will not occur within a reasonable time after the three-hour limit, Tunisair will return the aircraft to the gate to allow passengers to disembark as soon as possible.

Indemnisation des passagers
Passenger Compensation

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.
Under the APPR, the following amounts of compensation for inconvenience are payable by large air carriers, such as Tunisair, when a flight disruption is within the carrier's control and not related to safety.

L'indemnité pour inconvénients est payable, au choix du passager, selon les moyens suivants :
Compensation is payable at the passenger's choice in one of the following forms:

- Bon de voyage ou crédit de transport offert par Tunisair
- Travel voucher or transportation credit offered by Tunisair
- Paiement en argent
- Monetary payment

Retard ou annulation Delay or Cancellation	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.
Compensation is based on the arrival delay at the passenger's final destination.

Dans le cas où le passager choisit le remboursement du billet, l'indemnisation prévue par le RPPA est limitée à 400 CAD.
In the event that the passenger opts for the reimbursement of the ticket, the APPR compensation is limited to CAD 400.

Communication
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 :
    - 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, le cas échéant.

When a flight is delayed or cancelled, Tunisair will inform passengers as soon as possible about the disruption and provide them with the following information:

- the reason for the delay or cancellation, where possible;
- their rights under the APPR, including:
    - the compensation and assistance to which they may be entitled;
    - the standards of treatment, where applicable;
    - the recourse available against the carrier;
    - their right to file a complaint with the Canadian Transportation Agency (CTA);
- available rebooking or refund options, where applicable;

Tunisair fournira également des mises à jour régulières aux passagers, au moins toutes les 30 minutes, lorsque de nouveaux renseignements seront disponibles.
Tunisair will also provide regular updates to passengers at least every 30 minutes when new information becomes available.

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.

These updates will be communicated through appropriate means, such as:

- audible or, upon demand, visible airport announcements;
- information displayed at service counters;
- electronic messages;
- Any communication method that the passenger indicated they preferred, including a method compatible with adaptive technologies intended to assist persons with disabilities.

Normes de traitement
Standard of Treatment

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.
When a flight delay or cancellation is within the carrier's control and passengers must wait at the airport for two hours or more, Tunisair will provide certain standards of treatment free of charge.

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.

Depending on the circumstances and the length of the wait, passengers may receive:

- reasonable food and beverages;
- access to communication, such as telephone or internet access;
- hotel accommodation, if an overnight stay becomes necessary;
- transportation between the airport and the accommodation, when such accommodation is provided.

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.
These standards of treatment will be provided to the extent reasonably possible, taking into account the situation and the safety of passengers.

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.
Passengers will be informed of the availability of these services by Tunisair staff or through the communication methods used at the airport

Réacheminement ou remboursement
Rebooking or Refund

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.

When a flight is cancelled or significantly delayed, Tunisair will provide passengers with alternate travel arrangements to their final destination under comparable conditions, in accordance with the APPR, as follows:

- Rebooking on the next available flight to their final destination under comparable conditions and according to the APPR regulations:

    a) Tunisair will first rebook passengers on the next available flight operated by Tunisair, or by a carrier with which it has a commercial agreement, departing within nine (9) hours of the original departure time;

    b) If Tunisair is unable to provide a confirmed reservation within this time frame, it will rebook the passenger on a flight operated by any carrier, departing within forty-eight (48) hours of the original departure time;

c) If the carrier is unable to provide a confirmed reservation within forty-eight (48) hours of the original departure time, it will provide transportation to another airport within a reasonable distance and rebook the passenger on a flight operated by any carrier from that airport to the passenger's final destination.

- Or a ticket refund if the passenger chooses not to travel.

If the delay or cancellation is within the carrier's control and not related to safety, a passenger who chooses a refund instead of rebooking may also be entitled to the minimum compensation provided under the APPR.

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.

1-2 Denied Boarding

Denied boarding occurs when a passenger is not permitted to occupy a seat on board a flight because the number of seats that may be occupied on the flight is less than the number of passengers who have checked in by the required time, hold a confirmed reservation and valid travel documentation and are present at the boarding gate at the required boarding time.

In such situations, Tunisair will first seek volunteers who are willing to give up their seat in exchange for benefits offered by the carrier.

If there are not enough volunteers, some passengers may be involuntarily denied boarding, with priority being given for boarding to passengers in the following order:

(a) an unaccompanied minor;
(b) a person with a disability and their support person, service animal, or emotional support animal, if any;
(c) a passenger who is travelling with family members; and
(d) a passenger who was previously denied boarding on the same ticket.

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.

Rebooking or Refunds

When a passenger is denied boarding, Tunisair will provide alternate travel arrangements, free of charge, to ensure that the passenger completes their itinerary as soon as feasible.

In accordance with the APPR, Tunisair will meet this obligation as follows:

a) Tunisair will first rebook the passenger on the next available flight operated by Tunisair, or by a carrier with which it has a commercial agreement, travelling on any reasonable air route and departing within nine (9) hours of the original departure time;

b) If Tunisair is unable to provide a confirmed reservation within this time frame, it will rebook the passenger on a flight operated by any carrier, travelling on any reasonable air route and departing within forty-eight (48) hours of the original departure time;

c) If Tunisair is unable to provide a confirmed reservation within the above time frames, it will provide transportation to another airport within a reasonable distance and rebook the passenger on a flight operated by any carrier from that airport to the passenger's final destination.

To the extent possible, alternate travel arrangements will provide services comparable to those of the original ticket.

If the alternate travel arrangements provide for a higher class of service, Tunisair will not request any additional payment.

If the passenger chooses not to travel, Tunisair will provide a refund in accordance with the applicable provisions of the APPR.

Indemnisation du passager
Passenger Compensation

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.
If a passenger is denied boarding for a reason within the carrier's control and not related to safety, they may be entitled to the minimum compensation for inconvenience provided under the APPR.

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 :
In the case of Tunisair, who is a large carrier, pursuant to the APPR, the compensation for inconvenience is payable at the passenger's choice in one of the following forms:

- Travel voucher or transportation credit offered by Tunisair
- Monetary payment

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
Standards of Treatment

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.

When a passenger is denied boarding for a reason within the carrier's control, Tunisair will provide certain standards of treatment while the passenger waits for the next available flight.

Depending on the circumstances and the length of the wait, passengers may receive:

- reasonable food and beverages;
- access to communication, such as telephone or internet access;
- hotel accommodation, if an overnight stay becomes necessary;
- transportation between the airport and the accommodation, when such accommodation is provided.

Ces services seront fournis sans frais pour le passager, lorsque cela est raisonnablement possible compte tenu de la situation.
These services will be provided free of charge to the passenger, to the extent reasonably possible given the circumstances.

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.
Affected passengers will be informed of the availability of these services by Tunisair staff using the communication method that the passenger has indicated as their preferred method, including methods that are compatible with adaptive technologies intended to assist persons with disabilities.

Information aux passagers
Information to Passengers

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.

When denied boarding occurs, Tunisair will inform affected passengers of their rights, including:

- the reason for the denial of boarding, where possible;
- their rights under the APPR, including:
    - the compensation and assistance to which they may be entitled;
    - the standards of treatment, where applicable;
    - the recourse available against the carrier;
    - their right to file a complaint with the Canadian Transportation Agency (CTA);
- Available rebooking or refund options, where applicable.

2- BAGAGES PERDUS, RETARDES OU ENDOMMAGES
2- LOST, DELAYED OR DAMAGED BAGGAGE

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.

Claims related to lost, delayed, or damaged baggage are governed by the applicable international conventions, including the Warsaw Convention (1929) or the Montreal Convention (1999).

Les passagers sont invités à ne pas placer d'objets de valeur, d'argent ou de documents importants dans les bagages enregistrés.
Passengers are advised not to place valuables, money, or important documents in checked baggage.

Signalement d'un bagage perdu, retardé ou endommagé
Reporting Lost, Delayed or Damaged Baggage

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 ;
If checked baggage is lost, delayed, or damaged, the passenger must inform Tunisair as soon as possible at the baggage service counter at the airport upon arrival;

Le passager doit remplir un rapport d'irrégularité bagages afin de permettre au transporteur de traiter la réclamation.
Passengers are required to complete a Property Irregularity Report (PIR) for the carrier to process the claim.

Conditions et Délais
Conditions and Time Constraints

Les bagages enregistrés peuvent être considérés comme retardés, endommagés ou perdus, selon les circonstances :
Checked baggage may be considered delayed, damaged, or lost, depending on the circumstances:

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.
Delayed baggage: baggage is considered delayed when it is not delivered to the passenger upon arrival of the flight, but is later located and delivered.

Bagage endommagé : un bagage est considéré comme endommagé lorsqu'il est reçu par le passager dans un état détérioré ou inutilisable.
Damaged baggage: baggage is considered damaged when it is received by the passenger in a deteriorated or unusable condition.

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.
Lost baggage: baggage may be considered lost when it cannot be located within 21 days after the date it should have been delivered, or when the carrier confirms that it will not be recovered.

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.

Any compensation claim must be supported by relevant documentation, including:

- a written claim addressed to Tunisair;
- the original Property Irregularity Report (PIR) issued at the arrival airport;
- the original baggage tag;
- the boarding pass or a copy of the ticket;
- Any supporting documents necessary to evaluate the claim.

L'absence d'un ou de plusieurs des documents susmentionnés peut entraîner le rejet de la demande.
The absence of one or several of the above documents may result in the denial of the claim.

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.

The applicable time limits are as follows:

- Delayed baggage: the claim must be submitted within 21 days after the baggage has been made available to the passenger;
- Damaged baggage: the claim must be submitted within 7 days after receiving the baggage;
- Lost baggage: if the baggage is declared lost by Tunisair, the passenger may submit a claim for compensation together with the required supporting documents.

Indemnisations
Compensation

- 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.
- Delayed baggage: when baggage is delivered to the passenger after arrival, Tunisair may reimburse reasonable expenses incurred for the purchase of essential items.
- Damaged baggage: Tunisair may repair the damaged baggage or provide compensation corresponding to the damage suffered, upon presentation of appropriate proof.
- Lost baggage: if the baggage is declared lost, compensation may be paid for the lost items upon presentation of supporting documentation.

Si Tunisair reconnaît la perte d'un bagage, ou si un bagage est perdu pendant plus de 21 jours ou est endommagé, Tunisair versera une indemnisation comprenant le remboursement de la totalité des frais payés pour ce bagage, ainsi qu'une indemnisation conformément aux alinéas 23(1)b) ou 23(1)c) du Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA), selon le cas.
If Tunisair admits to the loss of baggage, or if baggage is lost for more than 21 days or is damaged, Tunisair will provide compensation comprising the sum of the fees paid for that baggage, as well as compensation pursuant to subsections 23(1) (b) or 23 (1) (c) of the APPR, as applicable.

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 du taux de change.
The Montreal Convention (1999) governs Tunisair's liability. It is limited to 1,519 Special Drawing Rights (SDR) per passenger (approximately 2,934.27 CAD), unless a higher value was declared at the time of baggage check-in. This amount may vary depending on the exchange rate.

3- SIEGES POUR ENFANTS DE MOINS DE 14 ANS
3- SEATING FOR CHILDREN UNDER 14

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.

In accordance with the APPR, Tunisair will facilitate seating children under the age of 14 near a parent, guardian, or accompanying adult, at no additional charge.

The following rules apply:

- Children under 5 years of age: the carrier will endeavour to seat the child next to their parent, guardian, or accompanying adult.
- Children aged 5 to 11: the carrier will endeavour to seat the child in the same row as their parent, guardian, or accompanying adult, with no more than one seat between them.
- Children aged 12 or 13: the carrier will endeavour to seat the child near their parent, guardian, or accompanying adult, within a row located no more than one row away.

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.

If appropriate seats have not been assigned prior to check-in, Tunisair will take additional measures to meet the seating requirements set out in the APPR by:

- informing passengers before check-in that the carrier will facilitate seating of children near a parent, guardian or accompanying adult at no additional charge;
- assigning seats at the time of check-in to ensure that children are seated near the accompanying adult, where possible;
- requesting volunteers to change seats at the boarding gate, if necessary;
- if no passenger has volunteered, requesting again the cooperation of passengers to change seats on board the aircraft before take-off.

Changement de classe lors de l'attribution de sièges aux enfants
Change of Class When Seating Children

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.

When seats are assigned to accommodate children under 14 years of age, if a passenger is assigned a seat in a lower class of service than the one indicated on their ticket, Tunisair will refund the difference in fare between the 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.
If the passenger chooses a seat in a higher class of service, the carrier may charge the fare difference between the classes.

4- RÉCLAMATIONS ET RECOURS

4-CLAIM AND RECOURSES

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.
Passengers who believe that their rights under the APPR have not been respected may submit a compensation request or complaint to 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.

Requests may be submitted:

- through the claim form available on the Tunisair website: https://www.tunisair.com/en/customer-care ;
- by postal mail to the following address:

Tunisair
Customer Relations Department
Charguia II
2035 Tunis – Carthage
Tunisia

- or through any other communication method made available to passengers.

La demande doit être soumise dans un délai d'un an suivant la perturbation du vol.
The request must be submitted within one year of the flight disruption.

Tunisair examinera la demande et fournira une réponse au passager dans un délai de 30 jours suivant sa réception.
Tunisair will review the request and provide a response to the passenger within 30 days of receiving the claim.

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).
If the passenger is not satisfied with the response provided by the carrier, or if no response is received within this time, the passenger may file a complaint with the Canadian Transportation Agency (CTA).

L'Office des transports du Canada est l'organisme fédéral responsable de l'administration et de l'application du RPPA.
The Canadian Transportation Agency is the federal body responsible for administering and enforcing the APPR.

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
Passengers may obtain further information or file a complaint by visiting the Agency's website: https://otc-cta.gc.ca