

Avis de Finnair sur les droits des passagers (Canada)



Cet avis est fondé sur le Règlement sur la protection des passagers aériens (DORS/2019-150) pris en application de la Loi sur les transports au Canada. L'Office des transports du Canada est responsable de l'administration et de l'application du Règlement sur la protection des passagers aériens. En cas de refus d'embarquement, de retard ou d'annulation de vol, Finnair assistera les passagers de la manière suivante lorsqu'ils voyagent à destination ou en provenance du Canada :

Refus d'embarquement

Lorsque le nombre de passagers qui se sont enregistrés dans les délais requis, détiennent une réservation confirmée et une documentation de voyage valide, et se présentent à la porte d'embarquement à l'heure requise dépasse le nombre de sièges disponibles sur un vol, Finnair demandera d'abord si certains passagers acceptent volontairement de céder leur siège. Un passager déjà à bord de l'avion ne sera pas refusé à l'embarquement, sauf si des raisons de sécurité l'exigent.

Si un nombre insuffisant de volontaires se manifeste, Finnair sélectionnera les passagers qui seront refusés à l'embarquement. Finnair accordera une priorité d'embarquement, à condition d'en avoir été informée, aux mineurs non accompagnés, aux personnes handicapées et à leur accompagnateur ou animal d'assistance, aux passagers voyageant avec des membres de leur famille, ainsi qu'aux passagers ayant déjà été refusés à l'embarquement avec le même billet. Les passagers refusés à l'embarquement contre leur volonté ont droit à l'indemnisation minimale suivante :

- 900 CAD si l'arrivée à la destination indiquée sur le billet original est retardée de moins de six heures ;
- 1 800 CAD si l'arrivée est retardée de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures ;
- 2 400 CAD si l'arrivée est retardée de neuf heures ou plus.

Finnair versera l'indemnisation dès que possible, mais au plus tard 48 heures après le refus d'embarquement. Si l'indemnisation est versée avant l'arrivée du vol de remplacement, elle sera calculée selon l'heure d'arrivée prévue et ajustée si nécessaire après l'arrivée réelle.

Si un passager est refusé à l'embarquement, Finnair l'informerait de la raison du refus. Pour plus d'informations sur les conditions de transport, les passagers peuvent consulter : www.finnair.com/ca-en/info/conditions-of-carrriage-and-notice.

Un passager ayant déjà reçu une indemnisation pour refus d'embarquement n'a pas droit à une indemnisation supplémentaire pour un retard ou une annulation liée au même vol.

En cas de refus d'embarquement, Finnair fournira les éléments suivants, sauf si cela entraîne un retard supplémentaire pour le passager :

- nourriture et rafraîchissements en fonction du temps d'attente ; accès à un moyen de communication ; si un séjour d'une nuit est nécessaire, un hébergement ainsi que le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement ;
- réacheminement : Finnair réservera au passager le prochain vol disponible de Finnair ou d'un transporteur partenaire partant dans les 9 heures. Si cela n'est pas possible, le passager sera confirmé sur tout vol disponible dans les 48 heures. En dernier recours, Finnair transportera le passager vers un aéroport à proximité et réservera un vol à partir de cet aéroport ; remboursement de la portion inutilisée du billet si les solutions de réacheminement ne répondent pas aux besoins du passager. Si le passager n'est plus au point d'origine et que le voyage n'a plus d'utilité, Finnair remboursera le billet et fournira une réservation confirmée pour un vol retour au point d'origine, sans frais.

Retards de vol

Retards sous le contrôle de Finnair

Si un retard de vol est sous le contrôle de Finnair, celle-ci fournira aux passagers des informations sur la raison du retard, l'indemnisation applicable, les normes de traitement et les recours disponibles. Si le passager est informé du retard moins de 12 heures avant l'heure de départ indiquée sur le billet original et a attendu deux heures ou plus, Finnair fournira : nourriture et rafraîchissements selon le temps d'attente, accès à un moyen de communication et, si un séjour d'une nuit est nécessaire, un

hébergement avec transport. Si le retard est de trois heures ou plus, Finnair offrira, sur demande du passager, un réacheminement ou un remboursement tel que décrit dans la section « Refus d'embarquement »

Si le retard est sous le contrôle de Finnair et n'est pas requis pour des raisons de sécurité, et que le passager est informé 14 jours ou moins avant l'heure de départ indiquée sur le billet original que l'arrivée sera retardée, le passager a droit à l'indemnisation minimale suivante :

- 400 CAD si l'arrivée est retardée de trois heures ou plus, mais de moins de six heures ;
- 700 CAD si l'arrivée est retardée de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures ;
- 1 000 CAD si l'arrivée est retardée de neuf heures ou plus.

Pour recevoir l'indemnisation, le passager doit soumettre une demande à Finnair dans un délai d'un an à compter de la date du retard. Finnair fournira, dans les 30 jours suivant la réception de la demande, l'indemnisation ou une explication justifiant son refus. Une indemnisation reçue en vertu d'une autre législation applicable peut réduire ou exclure l'indemnisation prévue par le Règlement sur la protection des passagers aériens.

Retards hors du contrôle de Finnair

Si un retard de vol est dû à des situations hors du contrôle de Finnair, celle-ci fournira aux passagers des informations sur le retard et, en cas de retard de trois heures ou plus, une réservation confirmée pour le prochain vol disponible de Finnair ou d'un transporteur partenaire partant dans les 48 heures, sur demande du passager. Si Finnair ne peut fournir une telle réservation, le passager peut choisir un remboursement de la portion inutilisée du billet ou un réacheminement sur tout transporteur. Aucune indemnisation financière n'est versée dans ces circonstances.

Annulation de vol

Si un vol est annulé et que l'annulation est sous le contrôle de Finnair, celle-ci fournira aux passagers des informations sur la raison de l'annulation, l'indemnisation applicable, les normes de traitement et les recours disponibles. Si le passager est informé de l'annulation moins de 12 heures avant l'heure de départ indiquée sur le billet original, Finnair fournira nourriture et rafraîchissements selon le temps d'attente, accès à un moyen de communication et, si nécessaire, un hébergement avec transport. Finnair offrira un réacheminement ou un remboursement tel que décrit dans la section « Refus d'embarquement ».

Si l'annulation est sous le contrôle de Finnair et n'est pas requise pour des raisons de sécurité, et que le passager est informé 14 jours ou moins avant l'heure de départ indiquée sur le billet original, le passager a droit à la même indemnisation minimale que pour les retards, selon la durée du retard à l'arrivée à la destination finale.

Si l'annulation est due à des situations hors du contrôle de Finnair ou est sous le contrôle de Finnair mais requise pour des raisons de sécurité, Finnair fournira un réacheminement ou un remboursement, mais aucune indemnisation financière n'est versée.

Si un passager est confronté à une situation décrite dans le présent avis et estime que Finnair n'a pas agi conformément au Règlement sur la protection des passagers aériens, il peut contacter le service clientèle de Finnair après le voyage. Les coordonnées et un formulaire de contact sont disponibles à l'adresse : www.finnair.com/feedback

Si le passager n'obtient pas une résolution satisfaisante auprès du service des relations clientèle de Finnair, il peut déposer une plainte auprès de l'Office des transports du Canada :

- Site Web : otc-cta.gc.ca
- Téléphone : 1-888-222-2592