



Brochure d'information Sur le Transport Aérien Organisé par UNHAS

INTRODUCTION

Le service aérien humanitaire des Nations Unies communément appelé UNHAS fournit un service de transport aérien à l'ensemble des organisations humanitaires et à leurs partenaires exécutants. A ce titre, il s'engage à offrir une prestation sûre, fiable et rapide pour leur personnel et leur fret. En tant qu'utilisateur, vous avez des droits et des devoirs vis-à-vis de notre agence quant à votre voyage ; et la présente brochure a été conçue pour mettre à votre disposition toutes les informations et tous les conseils utiles pour rendre votre voyage agréable.

Pour plus amples renseignements veuillez contacter le bureau de réservations UNHAS à l'adresse suivante unhas.chad@wfp.org.





DISPONIBILITÉ ET SYSTEME DE PRIORITE

1. Qui peut recourir à nos services ?

Les vols d'UNHAS sont mis à la disposition des Agences du Système des Nations Unies, des Organisations Non Gouvernementales (ONG), bailleurs de fonds et média.

Les hauts cadres du gouvernement du Tchad bénéficient également de ce service dans le cadre des missions officielles. Leur demande est soumise aux chefs de sous-bureau de PAM de leur région qui par la suite demandera une approbation au Directeur Pays du PAM.

2. Comment se faire enregistrer auprès de nos services en tant qu'utilisateur ?

Vous devez être enregistré au point focal de votre organisation à l'aide d'un formulaire réservé à cet effet. A noter que les points focaux détermineront l'éligibilité des passagers et sont seuls responsables du contenu de toutes les demandes de réservation adressées par l'organisation.

3. Comment s'informer de la régularité des vols ou du programme de vol pour la semaine suivante ?

Un programme des vols réguliers est publié par UNHAS à l'intention de toutes les organisations humanitaires et leurs partenaires. Ce programme est également disponible au bureau local d'UNHAS chargé des réservations.

6. Qu'advient-il en cas d'urgence ?

En cas d'urgence, les évacuations pour raison médicale ou de sécurité supplanteront tout autre vol prévu. La plus haute personnalité de l'organisation requérante au niveau local devra contacter le Responsable d'UNHAS ou bien en l'absence de ce dernier, le Chargé de la Sécurité des Nations Unies. La demande, indiquant les détails et l'état du patient, doit être approuvée par un médecin ou un auxiliaire médical.

LES CRITERES DE RESERVATION ET DE TRANSPORT DES PASSAGERS

1. Comment s'effectuent les réservations ?



Une réservation se fait désormais en ligne par les points focaux de différentes organisations à l'adresse suivante <https://apps3.tflite.com/takeflightpublicwfp>.

Etant donné que les systèmes de communication disponibles pourraient différer selon les localités, il est recommandé de suivre et confirmer toutes les réservations faites. Pour des raisons de sécurité, les réservations au moyen de téléphone ne sont pas autorisées.

Procédure de demande des réservation spécial ou demande de réservation des passagers/organisation sans compte UNHAS

Les réservations en espèces du client doivent être approuvées par la direction de UNHAS, le cas échéant.

Le bureau de réservation reçoit l'approbation et le paiement.

La réservation sera approuvée sous le compte des personnes n'appartenant pas à une organisation humanitaire ou manuellement en cas de besoin.

Le bureau de réservation tiendra le service des finances de UNHAS informé par courrier électronique de tous les changements.

Aucune somme d'argent du client n'apparaîtra sur le visage de l'OAIC ou de l'OCI.

2. UNHAS - Procédures de réservation au comptant pour les clients réguliers ou spéciaux.

Les réservations pour les personnes n'appartenant pas à une organisation humanitaire devraient être approuvées par la direction du PAM, selon le cas. Le bureau de réservation doit recevoir les réservations approuvées et procéder au paiement en coordination avec le service des finances. Le bureau de réservation traitera les réservations approuvées du client UNHAS» dans l'application pour les réservation en ligne ou manuellement comme nécessaire.

Le bureau des réservations tiendra le service des finances d'UNHAS informé par courrier électronique de toutes les modifications.

Il incombe au service financier de vérifier que le paiement a bien été effectué et qu'il correspond aux réservations approuvées.

Aucun client ne figurera sur le manifeste si aucun paiement n'est reçu, sauf par l'autorisation exceptionnelle du 'CATO ou son OIC'.

3. Combien de temps à l'avance, les passagers doivent-ils faire leurs réservations ?

Le bureau d'UNHAS reçoit les réservations minimum 72 h avant la date de départ, mais ce délai ne doit pas excéder trente (30) jours.

4. Est-il nécessaire de confirmer une réservation ?

Il est nécessaire que votre point focal confirme votre réservation un (01) jour avant le vol et obtienne confirmation de la réservation faite et de l'heure d'enregistrement à l'aéroport.



5. Cette opération est-elle payante?

Ce service est impliqué au recouvrement partiel des coûts et peut varier selon la décision du Comité de pilotage / Comité du groupe d'utilisateurs en fonction de l'état de financement. Depuis le 1^{er} Avril 2014 le recouvrement partiel des coûts par les frais de réservation a été introduit. Les frais s'élèvent actuellement à 100 000 FCFA (cent mille francs) par réservation.

Le cout du transport pour les membres d'organisations non-humanitaires s'élève à 300 000 FCFA (trois cent milles) par réservation (aller simple). La requête est soumise à l'approbation de la Directrice du pays (PAM)

6. Des vols spéciaux

Les vols spéciaux sont des vols demandés en dehors de la grille des vols réguliers. Ces vols spéciaux peuvent être effectués pour les organisations d'utilisateurs sur la base du recouvrement des couts total en fonction de la disponibilité de l'avion. Le bureau d'UNHAS de Ndjamena est responsable de la facturation et du suivi de la situation financière du service.

7. Quelles sont les procédures de paiement ?

Conformément au SOP (Procédures d'exploitation normalisées), toutes les organisations doivent disposer d'un dépôt suffisant dans leurs comptes pour pouvoir effectuer leurs réservations. Elles sont avisées de verser une avance chaque mois capable de couvrir leurs besoins en transport aérien pour les mois qui suivent.

Tout compte dépourvu d'avance pour couvrir ses réservations sera automatiquement bloqué jusqu'à son renflouement. A noter que votre compte ne pourra être actualisé qu'après que la banque aura certifié vos versements par chèque ou virement. Il vous est donc conseillé de reconstituer à temps votre compte client car la certification bancaire pourrait prendre une (1) semaine.

Il. Les versements devront être effectués moyennant un bordereau indiquant clairement votre numéro de compte client, le nom de votre organisation pour permettre au service finances de l'UNHAS d'identifier facilement le versement effectué et ce, à partir de notre relevé bancaire. A noter que tout versement non identifié ne pourra être traité pour une actualisation du compte client. Une copie du bordereau de versement devra être envoyée par e-mail au service finance de l'UNHAS ou déposée en nos bureaux.

Tous les paiements sont effectués par virement bancaire à l'adresse suivante :

ECOBANK TCHAD
Agence principale de N'Djamena
Avenue Charles De Gaulle
B P 87 N'Djamena Tchad.



RELEVÉ D'IDENTITÉ BANQUAIRE

Intitulé du compte: WFP CHAD IMPREST ACCOUNT XAF

Code banque	code agence	numéro du compte	Clé
60001	00001	0182801056703	73

Code Swift : ECOCTDND

8. Quels sont les éléments exigés pour le voyage ?

Il appartient au passager de se munir des éléments nécessaires de voyage. Ces éléments comprennent sans toutefois s'y limiter :

- i. Un Passeport National, un Laissez-passer des Nations Unies ou un Badge de l'organisation
- ii. Ordre de mission en cas de besoin
- iii. Un visa de sécurité (Staff ONU seulement)
- iv. Une carte d'accès en cas de besoin.
- v. Pour les consultants, fournir l'ordre de mission frappé du cachet d'UNHAS et accompagné de la copie du contrat de consultance.

UNHAS décline toute responsabilité des conséquences occasionnées par l'absence des éléments exigés pour le voyage.

9. Une agence peut-elle remplacer par un autre membre de son personnel, un passager inscrit sur le manifeste ?

Les Manifestes & Les cartes d'accès sont délivrées au nom du passager et ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'échange ou de transaction. Veuillez contacter votre point focal, en cas de nécessité de modification de la réservation faite.

10. Des personnes autres que les membres du personnel peuvent-elles être admises à bord de nos vols ?

Le service aérien est destiné à l'utilisation de la communauté humanitaire engagée dans des opérations humanitaires et fonctionne avec l'accord du gouvernement du Tchad. L'UNHAS est seulement autorisé à transporter des travailleurs humanitaires essentiels aux projets (cela ne comprend pas la famille et / ou les personnes à charge).

Néanmoins pour des cas spéciaux de transport de mineurs, membres de la famille, Les Chefs d'agences/ONG des organisations doivent adresser leur requête à la Directrice du PAM du pays pour approbation.

11. Que faire pour les catégories spéciales de passagers?



Pour les catégories spéciales de passagers tels que hautes personnalités, femmes enceintes ou encore handicapés physiques et mentaux, nous vous demandons de bien vouloir prendre contact avec le bureau local d'UNHAS pour les services disponibles.

12. Quelles sont les procédures d'annulation d'une réservation ?

Les annulations de réservations sont faites 24 heures avant le vol. L'annulation de la réservation doit être communiquée au service clientèle via l'adresse e-mail suivante unhas.chad@wfp.org conformément aux SAOP.

L'annulation d'une réservation est acceptée 24h avant le vol et doit être Communiquée au service clientèle d'UNHAS via l'adresse suivante : unhas.chad@wfp.org.

Les réservations qui ne seront pas annulées dans la période indiquée seront facturées comme NO SHOW et la facture sera envoyée aux organisations. A noter que l'annulation d'une réservation ne peut pas se faire en ligne. Toutes les annulations seront toujours effectuées par le personnel d'UNHAS comme cela se fait actuellement.

13. Quelles sont nos responsabilités, en cas de changement, annulation ou retard de vol ?

Nous recommandons instamment à l'ensemble de nos passagers de bien vouloir communiquer à leurs points focaux, leurs numéros de téléphone portable ou leurs adresses e-mail. Si nous savons à l'avance qu'une irrégularité a eu lieu, c'est à temps que nous fournirons à votre point focal les meilleures informations disponibles et au besoin, une nouvelle réservation par e-mail.

Bien que nous fassions de notre mieux pour informer à l'avance nos usagers, il arrive que cela ne soit pas possible à cause des imprévus. Dans ces conditions, les passagers ne seront informés qu'à l'aéroport où les heures de départ réactualisées leur seront communiquées, si possible.

Malheureusement, nous n'assurons ni restauration ni hébergement dans les hôtels en cas de retard ou d'annulation de vols. De plus, nous déclinons toute responsabilité des pertes ou dépenses intervenues à la suite d'une correspondance manquée.

14. Que faire si les procédures de réservations ne sont pas suivies ?

Les passagers n'ayant pas déposé une demande en bonne et due forme ne sont pas autorisés à voyager, sauf urgence. En pareil cas, les documents appropriés devront être soumis-le plutôt possible. La responsabilité finale incombe au Commandant à bord de l'aéronef après que la Direction d'UNHAS ait donné son accord.



15. Que faire si un passager est mécontent.

UNHAS cherche constamment à améliorer ses performances. En conséquence nous portons à la connaissance de notre aimable clientèle qu'une adresse e-mail

UNHASCHAD.feedback@wfp.org

est disponible. Vous pouvez envoyer votre plainte qui sera traitée en toute confidentialité.

LES PASSAGERS ET LEURS BAGAGES EN SOUTE ET BAGAGES A MAIN

1. Quel est le poids de bagages autorisé ?

Après contrôle, le poids de bagage autorisé pourrait être limité en fonction du type d'aéronef. Normalement, le poids maximum de bagages autorisé est de 20 kg y compris les bagages à main.

Les excédents de bagages seront embarqués si la capacité d'accueil de l'avion le permet. Aussi est-il recommandé de les notifier lors de la réservation. Ceci permet de planifier les charges et donne au passager une plus grande chance de faire admettre ses excédents de bagages.

2. Quel est le poids de bagages à main autorisé ?

Les bagages à main ne devraient pas excéder 5 kg et leurs dimensions 61 cm x 40 cm x 25 cm. Un seul bagage à main est admis à cause de la capacité limitée des aéronefs mis en service. Par ailleurs, les articles suivants sont normalement acceptés à bord : sac à main, portefeuille, veste ou couverture, appareil photo et matériel de lecture.

Les bagages qui sont à la cabine sont aux soins du passager. UNHAS n'assume aucune responsabilité des bagages à main.

3. A quels types de contrôle de sécurité le passager et ses bagages sont-ils soumis ?

Les passagers sont soumis au contrôle de sûreté par le portique détecteur des métaux, par le détecteur manuelle des métaux ou par une fouille corporelle limitée.

Les passagers que se refusent à être soumis aux contrôles de sûreté ne sont autorisés à embarquer dans les aéronefs d'UNHAS.

Les bagages en soute et à main sont inspectées/filtrées par l'équipement de RX ou d'autres moyen technique disponible, ou soumises à la fouille manuelle.



Les bagages que ne sont pas soumises au contrôle de sûreté ne doivent pas être chargés à bord des aéronefs.

L'objectif des contrôles de sûreté est d'empêcher l'introduction dans une zone stérile ou à bord des aéronefs, des armes, des explosives et d'autres objets interdits et des marchandises dangereuses, que peuvent être utilisés pour commettre des actes d'intervention illicite ou qui peuvent porter atteinte à la sécurité d'un aéronef et de ses occupants, d'installations ou du public.

Les contrôles de sûreté seront effectués par les autorités aéroportuaires, par le personnel d'UNHAS, par les équipages des avions ou par les points focaux.

TRANSPORT D'ARMES DE FEU ET DES MUNITIONS

Le transport d'armes de feu et des munitions sont interdits sur tous les vols UNHAS.

Exceptionnellement, le transport d'armes de feu et des munitions peut être permis aux agents de protection des VIP (Ministres, chefs des Missions Diplomatiques, chefs des Agences de l'ONU etc.) dans les conditions prévues dans la procédure de transport d'armes de feu sur les vols UNHAS.

La lecture et le respect de celle-ci par tous les passagers concernés sont fortement recommandés.

LES CRITERES DE RESERVATION

GUIDE D'UTILISATION RAPIDE POUR L'ACCES AU SERVICE UNHAS LES PROCEDURES DE RESERVATION

La réservation de passager pour les vols UNHAS doit se faire en ligne 72hrs avant le jour du vol sur le site Web « <https://apps3.tflite.com/takeflitepublicwfp> ».

Les organisations ont pour exigence de fournir les documents suivants les autorisant à faire la réservation en ligne :

- a) La liste du personnel mise à jour ;
- b) Le formulaire de point focal mis à jour et comportant les contacts du représentant national de l'organisation.

La procédure de réservation des consultants ne faisant partie de la liste des staffs se fera comme suit :

- a) Pour les consultants, fournir l'ordre de mission frappée du cachet de l'UNHAS et accompagnée de la copie du contrat de consultance ;



- b) Fournir la copie de la carte d'identité ou du passeport.
- c) Pour les réservations de MEDEVAC/CASEVAC, l'organisation doit appeler le service clientèle aux numéros suivants:

Ndjamena :

66993321
66993575
66993949
66993969
66993981
66993975
66245642

Abeche :

66993256
66993528
66993960

Gozbeida :

66993946
66993064
66993045

- Les réservations de cargo doivent être faites en soumettant la demande de transport cargo (Cargo Movement Request form) dûment remplie au service clientèle de l'UNHAS

LES CRITERES DE RESERVATION ET DE TRANSPORT DE FRET/ POUCH

1. Qui se charge de la réservation des frets ?

Le bureau de Réservations d'UNHAS s'occupe de toutes les réservations de fret. Il existe déjà un système de réservation des frets approprié aux produits non comestibles.

2. Comment effectuer ces réservations ?

Seuls les frets ayant fait l'objet de réservation et de confirmation seront transportés. Ces demandes de réservation se font en remplissant un formulaire de demande de transport de fret. Y sont précisés le poids, le volume, les dimensions et le type d'emballage, le nombre d'articles ainsi que l'adresse de contact. Pour être accepté, le formulaire doit être dûment rempli.

3. Comment établir convenablement un ordre de priorité du fret ?



UNHAS organisera et coordonnera avec l'ensemble des agences des Nations Unies et des ONG la mise en place d'un ordre de priorité du fret à transporter pour s'assurer que celle-ci est établie conformément au SAOP.

Chaque agence devrait savoir qu'elle est seule responsable de l'observation des formalités nationales et locales en matière de douanes et de transport aux points de départ et d'arrivée.

4. Quand et où livrer un fret ?

Le fret doit être livré à l'aéroport, au comptoir d'enregistrement, au jour prévu pour le transport. Il ne sera accepté que si son expéditeur est un point de contact connu de l'organisation qu'il représente.

Un membre du personnel désigné par UNHAS inspectera l'ensemble du fret avant que celui-ci soit scellé. Il en vérifiera le contenu ainsi que les documents s'y rapportant pour s'assurer qu'il ne contient pas d'éléments prohibés.

5. Quelles sont les règles qui régissent l'expédition d'un pouch ?

Un pouch contenant les documents officiels, courrier et lettres devrait être scellé et d'un poids maximum 5kg. S'il dépasse ce poids, son contenu sera considéré comme fret et en sera retiré. Ce pouch, dont les dimensions ne sauraient dépasser 45cm x 32cm x 4cm, doit être scellé et revêtu de la signature du Responsable de l'agence concernée, chargé de l'authentification et ce, avant qu'elle ne soit confiée au bureau d'UNHAS.

Un représentant de l'agence destinataire doit se présenter au bureau local d'UNHAS pour le récupérer. Les pouch ne doivent contenir aucune devise, aucune marchandise dangereuse ou de contrebande, aucun objet solide, aucun ornement. Les services et particuliers ne sont pas autorisés à confier directement leur pouch ou correspondances aux membres de l'équipage.

LE TRANSPORT DE MARCHANDISES DANGEREUSES

1. Pourquoi l'identification de marchandises dangereuses est-elle si importante ?

Les marchandises dangereuses sont toutes ces substances susceptibles de constituer un risque pour les passagers, pour les bagages et les frets. Pour des raisons de sécurité, il faut prévenir les accidents et accroître la prise de conscience des dangers encourus dans le transport aérien des marchandises dangereuses.

2. Qui est responsable de la détérioration d'équipements, du décès ou des blessures occasionnées par marchandises dangereuses ?



L'organisation concernée est responsable de la détérioration des équipements, du décès ou des blessures occasionné(e)s par ce fret.

3. Les articles qui constituent les marchandises dangereuses.

Pour toute information sur le transport des marchandises jugées dangereuses, veuillez consulter le bureau d'UNHAS chargé des réservations.

La liste des marchandises comprend sans toutefois s'y limiter, les catégories suivantes :

- a) Le carburant (gazole, Jet-A1, kérosène) en fûts ou en jerrycans ne sont pas admis à bord des aéronefs destinés au transport de passagers ;
- b) Les bouteilles d'air ou d'oxygène sont interdites au transport aérien à moins qu'elles ne soient utilisées à des fins de réanimation dans quelques rares cas médicaux (sous la supervision d'un médecin) ;
- c) Les boîtes de camping-gaz portables susceptibles de contenir du gaz ou du liquide inflammable et les allumettes dépourvues de dispositif de sûreté sont interdites à bord des aéronefs destinés au transport des passagers ;
- d) Toute bouteille d'air comprimé, vide ou pleine. Il s'agit de bouteilles utilisées pour les cuisinières à gaz (propane) ;
- e) Les appareils de chirurgie dentaire qui pourraient contenir des produits chimiques dangereux tels que les résines ou les solvants sont aussi interdits ;
- f) Les produits pharmaceutiques susceptibles de contenir des produits chimiques comme l'acide (sous certaines conditions) ;
- g) Les fournitures de photographie dont les produits pour chambres noires (interdits) ;
- h) Les types de réfrigérateur qui contiennent des gaz toxiques ou des liquides dangereux (sous certaines conditions) ;
- i) Les trousseaux de dépannage qui pourraient contenir des produits dangereux comme de la peinture à base de cellulose, du peroxyde organique, etc. (interdits) ;
- j) Certains équipements médicaux pour la recherche scientifique, à savoir, des échantillons de nature inconnue et destinés aux essais peuvent contenir des produits dangereux (interdits à moins qu'ils ne soient identifiés) ;
- k) Les produits pour piscines, les produits chimiques liquides éventuellement à base de produits chimiques dangereux (interdits) ;
- l) Les boîtes à outils peuvent contenir des dérivés explosifs, du gaz comprimé ou inflammable (butane- interdit) ;
- m) Les batteries de véhicules à moteur ou de générateur –sauf si elles sont sèches (sous certaines conditions) ;
- n) Les appareils qui produisent de la chaleur, par exemple les engins qui fonctionnent à l'aide de piles comme les torches électriques sous-marines et les outils de soudure sont interdits car accidentellement activés, ils dégageront une chaleur extrême.



En cas de doute, adressez vos demandes d'explication à UNHAS. Certaines de ces marchandises dites dangereuses peuvent être aéroportées mais devraient être d'abord bien conditionnées conformément aux Règlements de l'IATA régissant les marchandises dangereuses.

4. Quelle est la procédure à suivre pour la réservation des marchandises dangereuses ?

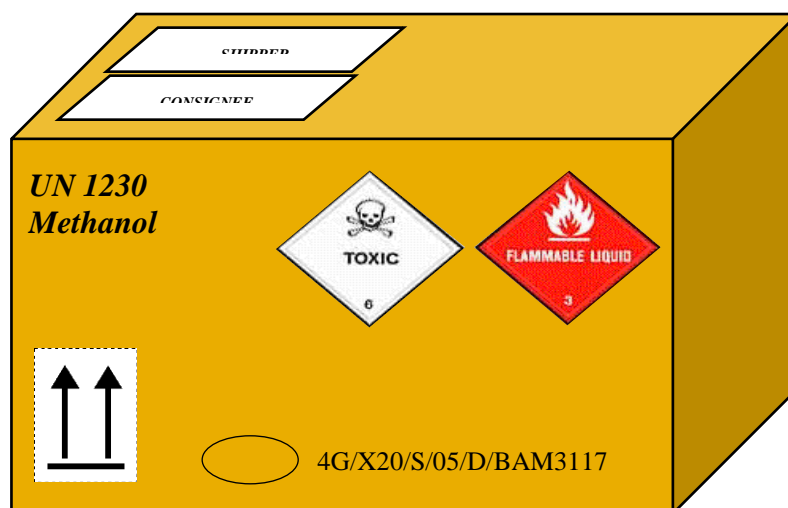
Après avoir répondu aux exigences de l'IATA sur les Marchandises Dangereuses, et du bureau d'UNHAS en matière de réservation des frets, il vous faudra soumettre la déclaration du transporteur précisant le genre de marchandises dangereuses ainsi que les détails complémentaires y afférents.

Il vous est demandé de bien vouloir limiter le contenu de chaque colis au poids et au volume maximum autorisés, d'utiliser le type d'emballage approprié et d'y porter les étiquettes et marquages exigés. Inspecter chaque colis pour éviter les fuites ou avaries et faire part de la nature du fret au bureau d'UNHAS.

Ci-après, un exemple d'emballage, d'étiquetage et de marquages appropriés :

Interdiction du téléphone Samsung Galaxy note 7 à bord des Avions UNHAS

Les passagers et l'équipage des avions du PAM/UNHAS sont informés que les appareils Samsung Galaxy note 7 sont interdits dans tous les compartiments des avions (cabine, bagages ou cargaison enregistré).





L'ENREGISTREMENT

1. Où est-ce que les passagers doivent-ils se présenter à l'aéroport ?

Les passagers doivent se présenter directement au comptoir tenu par UNHAS à l'aéroport de départ. UNHAS dispose de comptoirs d'enregistrement bien indiqués dans tous les aéroports où il intervient.

2. Quels sont les horaires d'enregistrement ?

Pour maintenir la ponctualité et maximiser l'exploitation de l'aéronef au profit de tous les passagers, il est nécessaire que ceux-ci respectent les horaires retenus pour l'enregistrement. Les opérations d'enregistrement commencent au plus tard une (1) heure avant le départ prévu et se terminent trente (30) minutes avant le décollage de l'aéronef. Néanmoins les passagers sont priés de bien vouloir respecter les horaires indiqués dans le Flight information. Les passagers confirmés qui arriveraient après la fermeture des opérations d'enregistrement pourraient perdre leur droit aux sièges réservés car les passagers figurant sur la liste d'attente seront confirmés après la fermeture régulière de l'enregistrement. Les passagers de la liste d'attente se verront attribuer des sièges par ordre d'arrivée en application du système de priorité défini dans le SAOP.

3. Ce qu'il faut avoir à l'esprit au cours du contrôle des bagages ?

Le passager devrait avoir sur lui ses documents de voyage, argent, appareils photo et autres objets de valeur et s'abstenir de les mettre dans ses bagages à enregistrer. Par ailleurs, les médicaments et objets fragiles ne devraient pas faire partie des bagages. UNHAS et la compagnie de



transport ont une responsabilité limitée sur les objets précieux de cette nature lorsque ces derniers font partie des bagages enregistrés.

Tous les bagages devraient être clairement identifiables à l'aide des noms et prénoms, adresse, numéros de contact du propriétaire tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, ce qui permet de les retrouver sans difficulté en cas de retard.

4. Offrons-nous des services de transfert aux passagers ?

Les aéronefs d'UNHAS volent d'un point à un autre. En conséquence, nous n'assurons pas de service de transfert de passagers ou de leurs bagages vers d'autres aéronefs en dehors de la flotte UNHAS.

5. Que faire si pour une raison ou une autre, un passager rate un vol ?

Si un passager rate un vol, il doit déposer une autre demande de réservation via son point focal.

L'EMBARQUEMENT

1. A quel moment le passager devra-t-il se présenter à la passerelle pour l'embarquement?

Le passager devra se présenter à l'embarquement avant l'heure précisée par l'agent en charge des enregistrements 30mn avant le départ mais pourrait varier. Veuillez consulter le responsable d'escale UNHAS à l'aéroport concernant l'heure d'embarquement de votre vol.

2. Quel est l'ordre de priorité entre les passagers inscrits sur la liste d'attente

3. Selon le système de priorité établi pour chaque catégorie, le premier passager sur la liste d'attente qui arrive à l'aéroport est censé être embarqué, s'il y a siège disponible.

3. A quel type de contrôle sera soumis le passager ainsi que ses bagages ?

Le personnel UNHAS placera tous les bagages au pied de l'avion pour l'identification visuelle des passagers avant le chargement. Les passagers et leurs bagages à main peuvent également subir une inspection physique par le personnel de sécurité et / ou d'UNHAS.

CONSIGNES DE SECURITE ET AUTRES INFORMATIONS A BORD



Il est interdit de fumer dans tous les vols, même à 30m d'un avion affrété par UNHAS.



Les armes et munitions sont strictement interdites dans tous les avions d'UNHAS. Sont également interdits à bord, les fusils d'enfant, les lames de rasoir qui sont des armes potentielles.



Nous vous conseillons d'écouter attentivement les consignes de sécurité qui vous seront données par l'équipage. La pochette de chaque siège contient une brochure d'information en cas d'urgence.



Des trousse médicales d'urgence ainsi que du matériel de réanimation sont disponibles à bord des aéronefs d'UNHAS.



L'eau à boire n'est pas servie dans certains aéronefs d'UNHAS.



Il n'y a pas de toilettes dans certains aéronefs d'UNHAS.



L'usage de radio, jeux électroniques, téléphones mobiles et ordinateurs est interdit dans tous les avions d'UNHAS.

ARRIVEE

1. Est-il nécessaire de confirmer son retour ?

Arrivé à destination, il est important de confirmer son retour auprès du bureau local d'UNHAS.

2. Que faire en cas de perte ou détérioration du bagage à l'arrivée ?



Les passagers sont tenus d'entrer en contact avec le personnel d'UNHAS ou le guichet d'UNHAS à l'aéroport d'arrivée afin de signaler la disparition ou la détérioration de bagages.

S'il y a disparition d'un bagage enregistré, nous ferons tout ce qui est à notre pouvoir pour le retrouver et le remettre à temps à l'usager.

S'il se trouve qu'un bagage est endommagé au cours du transport, le guichet d'UNHAS peut dresser un rapport circonstancié nécessaire pour réclamer les remboursements auprès des compagnies d'assurance.

3. Qui est responsable des pertes de bagages/frets non réclamés ?

Bien que nous n'assumons aucune responsabilité des bagages, pouch ou frets perdus et non réclamés, des efforts seront faits pour entrer en contact avec l'usager dont les objets enregistrés n'auront pas été réclamés et ce, à l'aide des nom et prénom, adresse et numéro de téléphone qui y sont mentionnés.

En général, toutes les propriétés égarées et non réclamées qui auront été trouvées dans la cabine seront conservées à l'aéroport. Les bagages perdus, non réclamés seront remis aux autorités aéroportuaires locales pour être entreposés.

Veuillez signaler le plutôt possible toute perte de bagage au bureau d'UNHAS le plus proche.

4. Qui contacter en cas d'observation ou de la suggestion concernant les services aériens d'UNHAS ?

Les observations et remarques des usagers de nos services revêtent pour UNHAS un caractère important parce qu'elles sont essentielles à l'amélioration de nos prestations.

Ci-après, quelques adresses utiles de la direction d'UNHAS :

- [N'Djamena](tel:66993321) : 66993321 / 66993575 / 66993569 / 66245642
- [Abeche](tel:66993256) : 66993256 / 66993528/ 66993960
- [Goz-Beida](tel:66993946) : 66993946 / 66993045

Une ligne verte pour les suggestions et réclamations est désormais disponible : unhaschad.feedback@wfp.org

BON VOYAGE!