

Les premiers éléments d'enquête dans la gestion du vol TN77 Tokyo-Papeete



Air Tahiti Nui annonce que l'enquête concernant la gestion du vol TN 77 Tokyo-Papeete suit son cours et communique sur les premiers éléments rapportés.

La compagnie assumant pleinement ses responsabilités pour la gestion de l'ensemble de ses vols a diligenté une enquête afin de définir les conditions exactes de gestion du vol TN77 Tokyo-Papeete de ce weekend.

Pour les différentes problématiques rencontrées, les premiers éléments rapportés à ce jour sont les suivants :

Après enquête, la compagnie confirme que les passagers UM présents à bord du vol n'ont pas été traités fidèlement à la procédure en vigueur par le prestataire en charge de son escale de Tokyo, se mettant ainsi lourdement en défaut de ses obligations. Un compte rendu détaillé des événements a pu être réalisé par un agent Air Tahiti Nui sur place qui avait alors immédiatement réagi dès l'information connue en dépêchant un agent auprès des UM afin de leur porter assistance. Ayant repris en main la situation en lieu et place du prestataire, l'agent Air Tahiti Nui a pu prendre en charge les UM jusqu'à leur départ. Le prestataire reconnaît d'ores et déjà sa responsabilité. Air Tahiti Nui ne manquera donc pas de demander des comptes tout en assumant pleinement les conséquences commerciales et humaines de la

situation. A ce titre, la compagnie est actuellement en contact avec les clients concernés. Air Tahiti Nui renouvelle ses excuses pour une situation profondément regrettable.

Les procédures commerciales standards de la compagnie impliquent une prise en charge complète des passagers en cas de retard d'un vol pour raison technique. Nos équipes sur place ont cependant fait face à une situation exceptionnelle de pénurie de chambre sur les villes de Narita et de Tokyo. Les quelques chambres ayant pu être sécurisées dans plusieurs hôtels ont été attribuées à nos passagers les plus fragiles, incluant nos passagers UM. Les autres passagers en attente ont pu bénéficier des services offerts par l'aéroport de Tokyo-Narita pour les situations d'urgence, et cela malgré la fermeture de l'aéroport en soirée. Les passagers ont été rassemblés dans un espace dédié et ont chacun pu bénéficier d'un matelas, d'un sac de couchage, d'eau et de snacks. La compagnie leur a également distribué des tickets valables pour des repas dans les restaurants de l'aéroport qu'ils ont pu utiliser à la réouverture des services aéroportuaires.

Air Tahiti Nui adresse ses excuses à l'ensemble des passagers du vol TN77 Tokyo-Papeete et à ses autres passagers à destination de Los Angeles touchés par les retards du weekend et les invite à joindre ses services commerciaux au 40 46 03 03 ou par email à clientele@airtahitinui.pf pour toute information complémentaire.

La Direction Commerciale

AIR TAHITI NUI