

African Union, African Regional Bodies

Decision relating to the implementation of the Yamoussoukro declaration concerning the liberalisation of access to air transport markets in Africa

Annexe 6 à la Décision de Yamoussoukro: Règlement sur la Protection des Consommateurs de Services de Transport Aérien

Legislation as at 17 Mars 2017

FRBR URI: /akn/aa-au/act/reg/2017/protection-of-customers-of-air-transport-services/fra@2017-03-17

There may have been updates since this file was created.

PDF created on 21 Février 2024 at 18:21.

[Check for updates](#)



About this collection

The legislation in this collection has been reproduced as it was originally printed in the Government Gazette, with improved formatting and with minor typographical errors corrected. All amendments have been applied directly to the text and annotated. A scan of the original gazette of each piece of legislation (including amendments) is available for reference.

This is a free download from the Laws.Africa Legislation Commons, a collection of African legislation that is digitised by Laws.Africa and made available for free.

www.laws.africa
info@laws.africa

There is no copyright on the legislative content of this document.

This PDF copy is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 License (CC BY 4.0). Share widely and freely.

Annexe 6 à la Décision de Yamoussoukro: Règlement sur La Protection des Consommateurs de Services de Transport Aérien
 Contents

- Article 1 – Citation 2
- Article 2 – Définitions 2
- Article 3 – Champ d’application du Règlement 3
 - Paragraphe (1) 3
 - Paragraphe (2) 3
 - Paragraphe (3) 3
- Article 4 – Objectifs et principes 4
- Partie I – Pertes subies par le consommateur 4
 - Article 5 – Interruption de services 4
 - Paragraphe (1) 4
 - Paragraphe (2) 4
 - Paragraphe (3) 4
- Partie II – Prohibitions 4
 - Article 6 – Interdictions : Pratiques injustes and dolosives 4
 - Paragraphe (1) 4
 - Paragraphe (2) 4
 - Paragraphe (3) 4
 - Paragraphe (4) 5
 - Subparagraph a) 5
 - Subparagraph i. 5
 - Subparagraph ii. 5
 - Subparagraph b) 5
 - Paragraphe (5) 5
 - Subparagraph (i) 5
 - Subparagraph (A) 5
 - Subparagraph (ii) 5
 - Subparagraph (B) 5
 - Subparagraph c) 5
 - Paragraphe (6) 5
 - Paragraphe (7) 5
 - Paragraphe (8) 5
 - Paragraphe (9) 5
 - Paragraphe (10) 6

Paragraphe (11)	6
Article 7 – Obligations des prestataires de services	6
Partie III – Obligations des prestataires de services	6
Obligations générales	6
Article 8 – Maintien d'une couverture d'assurance au tiers adéquate	6
Paragraphe (1)	6
Paragraphe (2)	6
Paragraphe (3)	6
Article 9 – Non-discrimination	6
Paragraphe (1)	6
Paragraphe (2)	6
Article 10 – Moyens de communication	6
Paragraphe (1)	6
Paragraphe (2)	7
Paragraphe (3)	7
Paragraphe (4)	7
Paragraphe (5)	7
Article 11 – Informations au consommateur	7
Paragraphe (1)	7
Subparagraphe a.	7
Subparagraphe b.	7
Subparagraphe c.	7
Subparagraphe d.	7
Subparagraphe e.	7
Subparagraphe f.	7
Paragraphe (2)	7
Paragraphe (3)	7
Article 12 – Procédures de plaintes	8
Article 13 – Communication d'informations préalables sur le vol et sur les passagers	8
Paragraphe (1)	8
Paragraphe (2)	8
Paragraphe (3)	8
Paragraphe (4)	8
Article 14 – Conformité avec les régimes de responsabilité de Varsovie	8
Article 15 – Refus d'embarquer	8

Paragraphe (1)	8
Paragraphe (2)	8
Paragraphe (3)	9
Paragraphe (4)	9
Subparagraphe a)	9
Subparagraphe b)	9
Article 16 – Retard	9
Subparagraphe a.	9
Subparagraphe i.	9
Subparagraphe ii.	9
Subparagraphe iii.	9
Subparagraphe iv.	9
Subparagraphe b.	9
Subparagraphe i.	9
Subparagraphe ii.	9
Subparagraphe iii.	9
Subparagraphe iv.	9
Subparagraphe v.	9
Subparagraphe vi.	9
Subparagraphe vii.	9
Subparagraphe c.	9
Subparagraphe i.	9
Subparagraphe ii.	10
Subparagraphe iii.	10
Subparagraphe d.	10
Subparagraphe i.	10
Subparagraphe ii.	10
Subparagraphe iii.	10
Article 17 – Annulation de vol	10
Paragraphe (1)	10
Subparagraphe a)	10
Subparagraphe i.	10
Subparagraphe (i)	10
Subparagraphe (ii)	10
Subparagraphe (iii)	10

Subparagraph (iv)	10
Subparagraph (v)	10
Subparagraph b)	10
Subparagraph i.	10
Subparagraph ii.	10
Subparagraph iii.	10
Paragraphe (2)	10
Paragraphe (3)	11
Subparagraph a)	11
Subparagraph b)	11
Subparagraph c)	11
Paragraphe (4)	11
Paragraphe (5)	11
Article 18 – Déclassement ou surclassement	11
Paragraphe (1)	11
Subparagraph (a)	11
Subparagraph (b)	11
Paragraphe (2)	11
Article 19 – Agents de voyage et forfaits tour-opérateurs	11
Subparagraph a)	11
Subparagraph b)	11
Subparagraph i.	11
Subparagraph ii.	11
Subparagraph iii.	11
Subparagraph iv.	12
Subparagraph v.	12
Subparagraph vi.	12
Article 20 – Exploitants d'aéroport	12
Subparagraph a)	12
Subparagraph b)	12
Subparagraph c)	12
Subparagraph d)	12
Partie IV – Droits du consommateur	12
Article 21 – Droit au remboursement	12
Paragraphe (1)	12

Paragraphe (2)	12
Article 22 – Droit au réacheminement	12
Paragraphe a)	12
Paragraphe b)	13
Article 23 – Droit à une indemnisation	13
Paragraphe (1)	13
Subparagraphe a)	13
Subparagraphe b)	13
Subparagraphe c)	13
Paragraphe (2)	13
Paragraphe (3)	13
Subparagraphe a)	13
Subparagraphe b)	13
Subparagraphe c)	13
Paragraphe (4)	13
Paragraphe (5)	13
Partie V – Administration	13
Article 24 – Procédures administratives	13
Paragraphe (1)	13
Paragraphe (2)	13
Paragraphe (3)	13
Paragraphe (4)	13
Paragraphe (5)	13
Subparagraphe a)	13
Subparagraphe b)	14
Subparagraphe c)	14
Subparagraphe d)	14
Paragraphe (6)	14
Article 25 – Enquêtes	14
Paragraphe (1)	14
Paragraphe (2)	14
Paragraphe (3)	14
Subparagraphe (a)	14
Subparagraphe (b)	14
Subparagraphe (c)	14

Article 26 – Appréciation des plaintes	14
Paragraphe (1)	14
Paragraphe (2)	14
Subparagraphe a)	14
Subparagraphe b)	14
Subparagraphe c)	14
Paragraphe (3)	14
Article 27 – Pénalités	14
Paragraphe (1)	14
Paragraphe (2)	14
Paragraphe (3)	14
Paragraphe (4)	15
Partie VI – Divers	15
Article 28 – Devoirs et obligations	15
Paragraphe (1)	15
Paragraphe (2)	15
Paragraphe (3)	15
Paragraphe (4)	15
Paragraphe (5)	15
Paragraphe (6)	15
Article 29 – Droit à une réparation des prestataires de services	15
Article 30 – Réexamen par l'Agence d'exécution	16
Article 31 – Entrée en vigueur	16
Annexe 1	16
Annexe 2	21

African Union

Decision relating to the implementation of the Yamoussoukro declaration concerning the liberalisation of access to air transport markets in Africa

**Annexe 6 À la DÃ©cision de Yamoussoukro:
RÃ©glement sur la Protection des Consommateurs
de Services de Transport AÃ©rien**

PubliÃ©

CommencÃ© le 17 Mars 2017

[Ceci est la version de ce document Ã 17 Mars 2017.]

PrÃ©ambule

NOUS, ministres responsables des transports, des infrastructures, de l'Ã©nergie et du tourisme rÃ©unis Ã la premiÃ¨re session ordinaire du ComitÃ© technique spÃ©cialisÃ© de l'Union africaine sur les transports, les infrastructures transcontinentales et interrÃ©gionales, l'Ã©nergie et le tourisme Ã LomÃ©, Togo, le 17 mars 2017, avons adoptÃ© la prÃ©sente RÃ©glementation Ã©laborÃ©e par le Bureau de la ConfÃ©rence des ministres africains des transports, rÃ©unis Ã Malabo (RÃ©publique de GuinÃ©e Ã©quatoriale) les 18 et 19 dÃ©cembre 2014 Ã l'occasion de la quatriÃ¨me rÃ©union du bureau de la ConfÃ©rence des ministres africains des Transports consacrÃ©e essentiellement Ã la mise en oeuvre de la DÃ©cision du Conseil exÃ©cutif EX.CL/Dec.826(XXV) qui a entÃ©rinÃ© le rapport de la troisiÃ¨me session de la ConfÃ©rence des ministres africains des Transports (CAMT);

CONSIDÃRANT l'Acte constitutif de l'Union africaine adoptÃ© Ã LomÃ© (Togo) le 11 juillet 2000, notamment ses articles 3, 5, 6, 9, 13, 14, 15, 16 et 20;

CONSIDÃRANT le traitÃ© portant crÃ©ation de la CommunautÃ© Ã©conomique africaine signÃ© Ã Abuja (NigÃ©ria) le 3 juin 1991, notamment ses articles 8, 10, 11, 13, 25 Ã 27;

CONSIDÃRANT la DÃ©cision relative Ã la mise en oeuvre de la DÃ©claration de Yamoussoukro concernant la libÃ©ralisation de l'accÃ©s au marchÃ© du transport aÃ©rien en Afrique du 14 novembre 1999, approuvÃ©e par la ConfÃ©rence des chefs d'Ãtat de l'OUA et signÃ©e par le PrÃ©sident en exercice Ã LomÃ© le 12 juillet 2000 ci-aprÃ¨s dÃ©nommÃ©e DÃ©claration de Yamoussoukro;

CONSIDÃRANT les statuts de la Commission de l'Union africaine adoptÃ©s par la ConfÃ©rence de l'Union africaine Ã Durban (Afrique du Sud) le 10 juillet 2002;

CONSIDÃRANT la dÃ©cision EX.CL/Dec.359 (XI) par laquelle le Conseil exÃ©cutif a approuvÃ© la rÃ©solution de la troisiÃ¨me session de la ConfÃ©rence des ministres africains des Transports (CAMT) Ã Malabo, en GuinÃ©e Ã©quatoriale, en 2014, confiant le statut d'Agence d'exÃ©cution de la DÃ©cision de Yamoussoukro de 1999 ci-aprÃ¨s dÃ©nommÃ©e Agence d'exÃ©cution du 27 juillet 2007;

CONSIDÃRANT la RÃ©solution sur le suivi de la mise en oeuvre de la DÃ©cision de Yamoussoukro de 1999 adoptÃ©e par la premiÃ¨re ConfÃ©rence des ministres de l'Union africaine responsables du transport aÃ©rien Ã Sun City (Afrique du Sud) en mai 2005;

CONSIDÃRANT la RÃ©solution sur la sÃ©curitÃ© du transport aÃ©rien en Afrique adoptÃ©e par la deuxiÃ¨me ConfÃ©rence des ministres de l'Union africaine responsables du transport aÃ©rien Ã Libreville (Gabon) en mai 2006;

CONSIDÃRANT la nÃ©cessitÃ© d'accÃ©lÃ©rer la mise en oeuvre intÃ©grale de la dÃ©cision de Yamoussoukro en vue de stimuler les opÃ©rations des compagnies aÃ©riennes africaines et d'autres prestataires de services de transport aÃ©rien et de relever efficacement les dÃ©fis de la mondialisation du transport aÃ©rien international;

CONSIDÃRANT qu'il est nÃ©cessaire d'Ã©tablir un Ã©quilibre entre le droit pour les compagnies aÃ©riennes d'assurer leur exploitation de faÃ§on efficace dans un marchÃ© libÃ©ralisÃ© et de plus en plus concurrentiel et le droit pour le consommateur d'Ãªtre assurÃ© d'une protection suffisante et d'avoir de bonnes informations sur ses droits;

RECONNAISSANT la nécessité d'aider les passagers grâce à une économie de temps pour le passage légitime tout en suivant les formalités usuelles à l'arrivée;

NOTANT que les passagers subissent des retards considérables, les surréservations, l'annulation de vols et vivent dans l'incertitude;

PRÉOCCUPÉS par un environnement de plus en plus libéralisé qui commande la protection des clients du continent africain.

ADOPTONS LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article 1 – Citation

Le présent règlement doit être désigné comme « *Règlement sur la protection des consommateurs, création d'un fonds africain de transport aérien et responsabilités des prestataires de services dans le cadre des services de transport aérien passagers* ».

Article 2 – Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

«Aéroport», toute superficie spécialement aménagée à l'atterrissage, au décollage et les manœuvres des aéronefs, y compris les installations secondaires que ces opérations peuvent comporter pour les besoins du trafic d'aéronefs, y compris les installations nécessaires aux services aériens commerciaux.

«Compagnies aériennes », sauf indications contraires dictées par le contexte, les compagnies aériennes éligibles, les compagnies aériennes africaines non éligibles et les compagnies aériennes non africaines selon la définition du présent règlement;

«Consommateur», la personne qui prend ou qui accepte de prendre un forfait (le contractant principal) ou toute personne au nom de laquelle le contractant principal consent d'acheter le forfait (les autres bénéficiaires) ou toute personne à qui le contractant principal ou tout autre bénéficiaire transfère un forfait (le bénéficiaire);

«L'Agence de protection du consommateur», l'institution ou l'organisation autorisée par les communautés économiques régionales ou par les États à réglementer la protection du consommateur en vertu de la Décision de Yamoussoukro;

«Compagnie aérienne éligible», toute compagnie aérienne régulièrement immatriculée dans un État et reconnue comme compagnie aérienne éligible pour exploiter aux termes de la Décision de Yamoussoukro et qui assure effectivement l'exploitation des vols en vertu des présents règlements;

«Assistance en escale», les services fournis aux compagnies aux aéroports et comprennent les sous-catégories ci-après:

«Traitement des passagers», les services comprenant toute sorte d'informations et assistance, notamment celles fournies aux passagers à l'arrivée, au départ, en correspondance ou en transit, y compris les cartes d'accès à bord et les titres de voyages, l'enregistrement des bagages et le transport de ces bagages jusqu'à la zone de tri;

«Traitement de bagages», les services comprenant la manutention des bagages dans la zone de tri, le tri effectif des bagages, les préparatifs de départ, le chargement ou le débarquement des bagages de l'aéronef à la zone de tri et inversement, ainsi que le transport des bagages à la zone de tri jusqu'à la zone de retrait des bagages.

«Traitement de fret/marchandises», les services comprenant la manutention physique des marchandises Import/Export, le traitement des documents y relatifs, les formalités douanières et la mise en œuvre de toutes procédures de sûreté convenues entre les parties ou dictées par les circonstances.

«Traitement de la poste aérienne», les services comprenant le traitement physique du courrier à l'arrivée et au départ, le traitement des documents y afférents et la mise en œuvre de toutes procédures de sûreté convenues entre les parties ou dictées par les circonstances;

«Gestion de l'aire du trafic», les services comprenant le maintien de l'ordre au niveau de l'aéronef immobilisé au sol à l'arrivée et au départ, assistance à l'aéronef et la fourniture de dispositifs appropriés, la communication entre l'aéronef et les prestataires de services côté piste, charger et décharger l'aéronef, y compris la fourniture et l'exploitation de moyens appropriés ainsi que le transport des membres d'équipage et des passagers entre l'aéronef et l'aérogare, et le transport des bagages entre l'aéronef et l'aérogare, la fourniture et le fonctionnement d'organes appropriés pour le démarrage du moteur, la circulation au sol de l'aéronef à l'arrivée et au départ, ainsi que la fourniture et le fonctionnement des dispositifs appropriés et le transport, le chargement, y compris charger et décharger les articles du commissariat de bord (services de restauration).

«Services d'aéronef», les services comprenant le nettoyage interne et externe de l'aéronef et des toilettes et l'alimentation en eau, le réaménagement de la cabine avec l'équipement approprié et le stockage de cet équipement;

« Avitaillement (en carburant et huile) », les opérations d'avitaillement comprenant le stockage de carburant et si c'est près de l'aéroport, le contrôle de la qualité et de la quantité du carburant livré, le réapprovisionnement en huile et autres liquides;

«Entretien d'aéronef», les services comprenant des services courants assurés avant le vol, les services spécialisés demandés par les compagnies aériennes, la fourniture et l'administration des pièces de rechange et les équipements appropriés, la demande ou la réservation d'une aire de stationnement et/ou d'un hangar;

«Exploitation aérienne et administration des membres d'équipage», les services comprenant la préparation du vol à l'aéroport de départ ou à tout autre point, l'assistance en vol, y compris le réaménagement s'il y a lieu des activités après vol;

«Transport de surface» les services comprenant l'organisation et le transport des membres d'équipage, des bagages, des marchandises et de la poste aérienne entre les différents aérogares du même aéroport, hormis le même transport entre l'aéronef et tout autre point situé à l'intérieur du périmètre du même aéroport et tout transport particulier à la demande de la compagnie aérienne.

«Licence », une licence en cours de validité délivrée par l'autorité de l'aviation civile ou l'équivalent en vertu de la réglementation en vigueur de l'État partie à une compagnie aérienne, à un agent de voyage ou à un tour opérateur;

«Compagnie aérienne africaine non éligible», toute compagnie aérienne dûment immatriculée dans un État partie et autorisée à exploiter des vols internationaux, mais qui n'a pas été reconnue comme compagnie aérienne éligible en vertu de la Décision de Yamoussoukro, mais qui assure effectivement l'exploitation de vols en vertu des présents règlements;

«Compagnie aérienne non africaine», une compagnie aérienne immatriculée dans un tiers État partie et autorisée par un État partie à embarquer ou débarquer des passagers, des marchandises et la poste aérienne sur le territoire d'un ou plusieurs États parties qui assurent l'exploitation des vols en vertu des présents règlements;

«État partie», tout État africain signataire du Traité d'Abuja et tous autres pays africains qui même s'ils ne sont pas parties audit traité ont fait par écrit part de leur intention d'être liés par la Décision de Yamoussoukro.

Article 3 – Champ d'application du Règlement

- (1) Le présent Règlement régit l'application de l'article 9.6 de la Décision de Yamoussoukro.
- (2) Il énonce les droits des passagers en provenance ou à destination du territoire d'un État partie et définit les responsabilités des compagnies aériennes d'une part et celles des autres prestataires de services d'autre part.
- (3) Le présent règlement ne s'applique pas aux passagers voyageant à titre gracieux ou à un tarif réduit non accessible directement ou indirectement au public. Toutefois, il s'applique aux passagers munis de billets d'avion émis en vertu d'un programme « *frequent flyer* » ou d'un programme commercial d'une compagnie aérienne ou d'un tour opérateur.

Article 4 – Objectifs et principes

Le présent règlement a pour objet de protéger les consommateurs des services de transport aérien fournis sur les territoires des États parties de la Décision de Yamoussoukro faisant l'objet d'un traitement injuste dans la prestation des services et ne disposant pas d'informations adéquates des services fournis, d'où un mauvais traitement.

Partie I – Pertes subies par le consommateur

Article 5 – Interruption de services

- (1) Aucune compagnie aérienne, aucune agence de voyages, aucun tour opérateur ne doit accepter de paiements pour embarquer des passagers, la poste aérienne ou des marchandises des territoires de tout État partie à un autre État partie ou du territoire d'un État non-signataire du Traité d'Abuja à moins qu'il n'ait une couverture d'assurance suffisante pour exécuter ce contrat avec les consommateurs en cas d'interruption de services.
- (2) L'Agence d'exécution établira un cadre pour atténuer les pertes subies par les consommateurs en raison de l'interruption de services par les compagnies aériennes, les agents de voyage et les tours opérateurs.
- (3) Toute compagnie aérienne, tout agent de voyages, tout tour opérateur ou tout autre individu ne peut être autorisé à accepter le paiement de tout service de transport aérien ou une composante d'un consommateur à moins qu'il n'ait souscrit une assurance valide telle que prescrit à l'Article 6.7 de la Décision de Yamoussoukro.

Partie II – Prohibitions

Article 6 – Interdictions : Pratiques injustes and dolosives

- (1) À l'initiative de l'Agence d'exécution de l'autorité régionale de la Déclaration de Yamoussoukro, de l'État partie (ci-après dénommée Agence de protection du consommateur) ou le plaignant d'un consommateur, d'une association ou d'une association des consommateurs, une compagnie éligible, une compagnie aérienne africaine non éligible, une compagnie aérienne non africaine ou un agent de billets d'avion et si l'Agence d'exécution, l'autorité régionale de la Déclaration de Yamoussoukro ou l'État partie estime qu'il est dans l'intérêt du public, il peut enquêter et décider si une compagnie aérienne éligible, une compagnie africaine non éligible, une compagnie aérienne non africaine, ou l'agent de billets a été impliqué et/ou est impliqué dans une pratique frauduleuse dans le domaine du transport aérien ou de la vente des produits dérivés du transport aérien.
- (2) Si l'Agence de protection du consommateur en question après avis et l'opportunité d'une audition trouve qu'une compagnie aérienne ou un agent de voyage est impliqué dans une pratique injuste ou frauduleuse, elle doit ordonner que la compagnie aérienne éligible ou l'Agence de voyages mette un terme à une telle pratique.
- (3) Lors de l'application du présent article à l'encontre d'une compagnie aérienne éligible, l'Agence de protection des consommateurs peut choisir d'appliquer l'article 4 (1) sur les règles régissant la concurrence.

- (4) Sous réserve des pouvoirs de réexamen conférés à l'Agence de protection des consommateurs, les éléments qui suivent constituent des pratiques foncièrement injustes et une violation du paragraphe 1 de cette disposition.
- a) Publicité trompeuse:
- i. Est considérée comme publicité trompeuse une pratique commerciale injuste et trompeuse d'un vendeur de produits de services de transport aérien réguliers à destination ou en provenance de tout pays africain, ou d'un tour opérateur (par exemple une combinaison du transport aérien et du transport de surface ou une croisière) ou une composante de tout (l'hébergement à l'hôtel qui inclut les services de transport réguliers à destination) ou en provenance de tout État partie, d'accroître le prix de ce transport aérien ou de la composante du tour opérateur, y compris l'augmentation du prix du siège, une augmentation du prix du coût du transport passagers, des bagages, ou une augmentation, une surcharge applicable du carburant, après que le consommateur a payé le transport aérien, hormis dans le cas d'une augmentation découlant d'une taxe ou droit gouvernementaux. Un achat est réputé être effectif lorsque le montant total convenu a été versé au consommateur;
 - ii. aucune compagnie aérienne, aucun agent de voyages n'imposera un tarif additionnel (qu'il s'agisse de taxes, de commissions, frais de courtage, de frais administratifs ou tout autres droits) aux passagers non expressément affiché ou dont on n'a pas fait la publicité dans le matériel spécial ou communiqué expressément aux consommateurs dès le départ.
- b) Obligation de divulgation pour les vendeurs de billets d'avion.
- (5) Lorsqu'une compagnie aérienne éligible, une compagnie aérienne africaine non éligible, une compagnie aérienne non africaine ou un agent de billets omet de divulguer soit oralement soit par écrit ou par voie électronique avant l'achat du billet:
- (i) (A) le nom du transporteur assurant le transport aérien; et
 - (ii) (B) Si le vol couvre plusieurs tronçons de route, le nom de chaque transporteur aérien assurant le transport pour chaque tronçon de route.
- c) Offre par Internet
- [Please note: numbering as in original.]*
- (6) Dans le cas d'une offre de vente des billets d'avion décrite dans la sous-section (I) sur le site internet, la divulgation des informations requises au paragraphe (1) doit se faire lors du premier affichage du site web lors de la recherche de l'itinéraire souhaité dans un format facilement visible pour celui qui fait la recherche.
- (7) Est considérée comme une pratique injuste et trompeuse, le fait pour une compagnie aérienne de refuser volontairement embarquement à des passagers sans demander s'il y'a des volontaires ou en cas de demande, ne pas accorder un délai raisonnable aux passagers de se porter volontaires ou refuser systématiquement de payer le montant accepté à titre d'indemnisation.
- (8) Est considéré comme une pratique commerciale injuste et trompeuse, le fait pour une compagnie aérienne de refuser à des passagers enregistrés le droit d'occuper un siège de la classe pour laquelle ils ont payé et qui leur a été attribué au moment de l'enregistrement par suite du principe de « *free sitting* ».
- (9) L'Agence de la protection des consommateurs surveillera les termes et les conditions ainsi que le degré de respect par les compagnies aériennes de leur obligation en vertu de la Convention de Varsovie applicable à tout État partie. Lorsqu'on observe que toute pratique, conduite, politique ou procédure adoptée par une compagnie aérienne ne respecte pas les obligations envers le consommateur, y compris le fait de forcer un passager d'accepter des régimes d'indemnisation inférieure à celles auxquelles il a droit, un fardeau additionnel calculé susceptible de contrarier, l'obtention d'une indemnisation ou lorsque l'indemnisation est payée à des conditions telles qu'elle annule l'utilité d'une telle indemnisation. De telles pratiques doivent être considérées comme injustes et trompeuses.

- (10) Le manquement pour une compagnie aérienne éligible d'obtenir et à tout moment de maintenir la couverture d'assurance requise sera réputée être une pratique injuste et trompeuse. L'Agence de protection du consommateur peut demander les détails du barème de la couverture d'assurance et tous amendements y relatifs.
- (11) Un vol chronologiquement en retard sera considéré comme une pratique injuste et trompeuse. Des vols, à ce titre, sont des vols exploités par des compagnies aériennes au moins trente fois par trimestre et accusent un retard de plus de 15 minutes ou si le vol est annulé, généralement plus de 70 pour cent d'annulation au cours de ce trimestre.

Article 7 – Obligations des prestataires de services

Cette section énonce les obligations générales et spécifiques de ce qui assure la prestation des services directement aux passagers, notamment les compagnies aériennes, les tour-opérateurs, les agents de voyage, les exploitants d'aéroports, les prestataires des services de navigation aérienne, les personnes chargées du commissariat de bord et les sociétés d'assistance en escale qui agissent ou non comme agent d'un prestataire de services.

Partie III – Obligations des prestataires de services

Obligations générales

Article 8 – Maintien d'une couverture d'assurance au tiers adéquate

- (1) Chaque prestataire de service doit, en tout temps, maintenir une couverture d'assurance conformément aux lois de l'État partie où il exerce ses activités, y compris, mais sans s'y limiter, la responsabilité au tiers et doit afficher le barème de la couverture d'assurance ou le certificat d'assurance à la réception où les clients sont reçus et où ces informations devraient être accessibles aux passagers visitant les lieux.
- (2) À la demande des agents chargés de l'inspection de la compagnie aérienne aux termes de l'article 19 du règlement du Conseil exécutif relatif aux pouvoirs et attributions de l'Agence d'exécution, le prestataire de services devra prouver qu'il s'est conformé aux dispositions de cet article en produisant le certificat d'assurance ou toute autre preuve attestant que l'assurance est valable, d'une compagnie d'assurance au tiers reconnue.
- (3) Le Conseil exécutif peut, sur proposition de l'Agence d'exécution approuvée par le Conseil des ministres du Transport aérien, adopter des règles régissant l'assurance dans l'intérêt du consommateur.

Article 9 – Non-discrimination

- (1) Dans le cadre de l'application du présent règlement et sans préjudice de toutes les dispositions spéciales à cet effet, toute discrimination fondée sur la nationalité, le sexe, l'âge, la couleur, la croyance, l'aptitude physique, ou la stature physique est proscrite.
- (2) Le Conseil exécutif peut, sur proposition de l'Agence d'exécution adoptée par la Conférence (le Comité) des ministres des Transports du Sous-comité des ministres responsables de l'aviation civile et après consultation du Parlement panafricain, adopter les règles destinées à proscrire pareille discrimination.

Article 10 – Moyens de communication

- (1) Les compagnies aériennes, les tours opérateurs et les agents sont tenus d'obtenir et d'avoir en tout temps le numéro de téléphone ou l'adresse courriel du passager ou dans le cas d'un groupe celui du chef de groupe ou de la personne chargée des réservations ou du paiement des réservations ; et lorsqu'il existe

- plusieurs modes de communication, demander à la personne concernée le mode de communication préférée en cas d'urgence.
- (2) Sous réserve des règles sur la protection des données en vigueur sur les territoires des États parties les coordonnées, notamment les numéros de téléphone, le télécopieur (fax) ou l'adresse courriel obtenus ne serviront qu'à contacter le passager en vue de réaménagement d'un vol, de l'informer de tout retard éventuel ou prendre des dispositions idoines pour un moyen de transport alternatif ou lui communiquer des informations essentielles sur le vol en question.
 - (3) Lorsqu'un passager n'est pas en mesure de donner un numéro de téléphone ou de courriel pour toute destination, la compagnie aérienne doit lui communiquer un numéro de téléphone auquel on peut saisir le bureau local à la destination en question, dans quelle langue ce bureau peut être contacté et quels sont les horaires de travail dudit bureau. Lorsque ces informations sont disponibles sur le site web de la compagnie aérienne, il suffira de les porter soit sur le billet d'avion ou que cette information soit fournie au comptoir d'enregistrement à l'aéroport ou abord de chaque vol, à l'aéroport de destination ou sur un dépliant distribué aux passagers. En appliquant ces dispositions, la compagnie tiendra dûment compte des barrières linguistiques sur les territoires des États parties et les difficultés éventuelles auxquelles les passagers seront confrontés pour lire toute langue étrangère.
 - (4) Les prestataires de services concernés veilleront à utiliser le mode de contact préféré de chaque passager en cas d'annulation, de surréservation, de retard prévu, hormis le cas d'un préavis de moins de 12 heures avant le départ du vol en question, à moins que le passager n'ait confirmé être en mesure de consulter ses courriels sur un dispositif mobile, ces avis seront communiqués par téléphone ou par SMS.
 - (5) La charge de la preuve, de savoir si les coordonnées préférées d'un passager ont été obtenues et quand est-ce qu'on les a utilisées pour le contacter ou bien est-ce que les moyens alternatifs de communication ont été fournis et en quelles circonstances, incombe au prestataire de services en question.

Article 11 – Informations au consommateur

- (1) L'agent de voyage, la compagnie aérienne, le tour opérateur et l'agent d'assistance en escale seront tenus, au moment de l'achat du billet d'avion ou de l'enregistrement du passager, d'informer celui-ci dans une langue qu'il comprend, de ses droits dans des situations ci-après:
 - a. l'informer dans sa propre langue de l'obligation qui lui incombe de fournir un moyen de communication en cas d'urgence ;
 - b. l'informer au moins 12 heures avant le vol de toute annulation prévue ou de longs retards prévus ;
 - c. l'informer des obligations qui incombent à la compagnie aérienne en cas de refus d'embarquement, de «*free sitting*», d'annulation de vol, de retard de vol particulièrement en rapport avec des solutions de rechange, voire l'indemnisation ;
 - d. demander des documents des procédures, de principes sur l'assurance, l'indemnisation, l'assistance, les procédures de traitement de plaintes conformément à ce règlement ;
 - e. dans le cas d'un illettré et/ou d'une personne malvoyante et/ou avec un handicap physique pour d'autres moyens de communication appropriés ;
 - f. toute autre information que l'Agence de protection du consommateur peut exiger qu'elle soit portée à la connaissance du passager en vertu de la présente disposition.
- (2) Les compagnies aériennes, les agents de voyage, les tour-opérateurs, les aéroports, les agents de manutention des marchandises sont tenus d'afficher de façon ostensible les informations dans leurs locaux, sur leurs sites web, leur matériel commercial et mettre à disposition des brochures énonçant les droits des consommateurs en rapport avec des services spécifiques fournis au consommateur.
- (3) Les informations affichées conformément à l'alinéa 2 du présent article doivent inclure (a) la mission de l'institution au regard du service à la clientèle (b) le droit du client vis-à-vis d'une institution spécifique en cas de manquement de la part du prestataire de services en question (c) le respect d'une norme de service

minimal (d) les procédures d'enquête précisant l'organe à saisir d'une plainte e) le droit à une réparation donnée, notamment une indemnisation telle que prescrite par le présent règlement et ses annexes

Article 12 – Procédures de plaintes

Chaque prestataire de services doit avoir un comptoir de relations avec les clients, notamment à chaque aéroport où il intervient et devra désigner un agent chargé dudit comptoir aux fins de recevoir, de régler et de transmettre les plaintes à leur siège. Cet agent devra également assurer la liaison avec l'autorité de l'aviation civile de l'État partie, le cas échéant.

Article 13 – Communication d'informations préalables sur le vol et sur les passagers

- (1) Les compagnies aériennes communiqueront avant l'arrivée sur le territoire d'un État partie des informations sur chaque vol et chaque passager transporté abord à destination d'un aéroport d'un État partie, que ce passager soit destiné à pénétrer sur le territoire de cet État ou non.
- (2) L'information du passager et les informations préalables au vol qui doivent être communiquées conformément à la législation nationale de chaque État partie seront transmises aux destinataires autorisés indiqués dans l'Annexe au présent règlement et devront contenir pas moins que le jeu standard des informations des numéros 1 et 2 de l'Annexe 1. Les États parties désireux d'obtenir des informations complémentaires figurant au point numéro 3 de l'Annexe 1 doivent faire une demande spécifique à la compagnie aérienne.
- (3) L'Agence d'exécution assurera la liaison avec des États parties et proposera d'autres mesures au Sous-comité des transports du Comité technique spécialisé (STC n° 4 des transports, des infrastructures interrégionales et intercontinentales, de l'énergie et des transports). Les États parties peuvent formuler des plaintes formelles auprès de l'Agence d'exécution à l'encontre d'une compagnie aérienne, qui, systématiquement ne communique pas les informations préalable requises.
- (4) Sans préjudice du paragraphe 3 du présent article, l'Agence d'exécution procédera à un examen approfondi tous les 5 ans de l'entrée en vigueur des présents règlements, y compris la nécessité d'une administration des données au plan régional et continental.

Article 14 – Conformité avec les régimes de responsabilité de Varsovie

Les compagnies aériennes doivent se conformer strictement aux exigences en matière d'indemnisation en vertu de régime de responsabilité de Varsovie tel qu'il s'applique à chaque passager et ne doivent pas imposer des conditions onéreuses sur le passager ou autrement appliquer des politiques et procédures ou formuler de telles demandes au consommateur qui peuvent être interprétées comme limitant ou tendant à limiter ses responsabilités.

Article 15 – Refus d'embarquer

- (1) Une compagnie aérienne doit, en cas de surréservation d'un vol, utiliser des outils d'analyse du marché intelligent qui lui permettront d'analyser les configurations de chargements réguliers qui peuvent éventuellement résulter en une situation où il y a eu une survente des billets d'avion, mais devra prendre toute disposition utile, y compris offrir aux passagers des facilités de SMS ou d'embarquement en ligne.
- (2) Lorsqu'en utilisant le mode de pré-embarquement une compagnie aérienne s'attend raisonnablement à un refus d'embarquement à un passager abord d'un de ses avions, elle doit (lorsque cela peut-être établi plus de 6 heures avant le vol), contacter le passager par téléphone, par SMS ou courriel lorsqu'un passager a consenti d'accepter le courriel comme moyen de communication d'urgence, inviter les volontaires à renoncer à leurs réservations en échange d'avantages dans les conditions devant être convenues entre le passager concerné et la compagnie aérienne, mais en tout cas à un taux qui ne doit pas être inférieur au barème d'indemnisation prévue à l'Article 23 du présent règlement. À cet égard, les compagnies aériennes porteront une attention particulière aux passagers effectuant de longs voyages à partir de l'aéroport de

- départ en tant que mesures de prévention de tribulations indues et à cet effet, elles doivent réunir des informations sur la partie des territoires à partir duquel le voyage du passager prend sa source.
- (3) Dans le cas où une compagnie aérienne prévoit de refuser embarquement à un passager le jour du vol, elle doit être autorisée à formuler des demandes discrètes aux volontaires à condition que ces derniers soient informés de leur droit en vertu de l'article (6 (iv) cidessus, au titre du droit à l'information).
- (4) Si le nombre de volontaires est insuffisant, la compagnie peut refuser l'embarquement aux passagers contre leur gré dans les conditions ci-après:
- a) que le plus petit nombre de passagers ayant des réservations confirmées sur ce vol ont involontairement fait l'objet d'un refus d'embarquer;
 - b) que les passagers sont indemnisés conformément au barème d'indemnisation prévue à l'Article 23 des présents Règlements.

Article 16 – Retard

Lorsqu'une compagnie aérienne s'attend raisonnablement à un retard par rapport à l'horaire de départ prévu:

- a. Entre deux et quatre heures, la compagnie doit:
 - i. informer les passagers tous les 45 minutes qu'il y a retard, donner les motifs du retard et pour les vols d'une durée inférieure à 3 heures, informer les passagers de leur droit à un changement de vol sans encourir de pénalités et voyager avec une personne autorisée sur la même route sur un vol exploité par la même compagnie;
 - ii. offrir des rafraichissements, notamment de l'eau, des boissons gazeuses, de la pâtisserie ou des amuse-gueule (snacks);
 - iii. donner l'occasion de faire deux appels internationaux, des SMS ou des courriels, et
 - iv. une telle annonce sera faite à leur aéroport d'arrivée en fonction de la nouvelle heure d'arrivée estimée.
- b. Pour quatre heures et plus, la compagnie aérienne doit:
 - i. informer les passagers toutes les 45 minutes des motifs du retard et dans le cas de vol de moins de 2 heures, informer le passager de son droit de changer de vol sans encourir de pénalités et voyager dans une période convenue sur la même route sur un vol exploité par la même compagnie aérienne;
 - ii. offrir des rafraichissements, notamment de l'eau, des boissons gazeuses, de la pâtisserie ou des amuse-gueule (snacks);
 - iii. un repas;
 - iv. hébergement à l'hôtel;
 - v. donner l'occasion de faire deux appels téléphoniques internationaux, SMS ou courriel, et
 - vi. transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement (hôtel ou autre mode d'hébergement); et
 - vii. assurance qu'une annonce sera faite à leur aéroport d'arrivée concernant la nouvelle heure d'arrivée estimée.
- c. lorsque l'heure de départ raisonnablement prévue est de moins six heures après l'heure de départ précédemment annoncée, la compagnie aérienne doit:
 - i. informer les passagers de leur droit à un remboursement immédiat du coût intégral de leur billet d'avion au prix où il a été acheté pour le tronçon et les tronçons de route non effectués ou pour le tronçon ou les tronçons de route déjà réalisés si le vol ne correspond plus au plan de voyage initial du passager, offrir le cas échéant un vol retour au premier point de départ, et ce, à la première occasion ;

- ii. réacheminement dans des conditions de transport comparables à leur destination finale à la première occasion; ou
 - iii. réacheminement dans des conditions de transport comparables à leur destination finale à une date ultérieure à la convenance du passager sous réserve de la disponibilité des places.
- d. Dans l'application de cette disposition, les termes supplémentaires ci-après s'appliquent en cas de dispositions prises conformément aux paragraphes a - c ci-dessus:
- i. dans le cas où un passager choisit un nouvel itinéraire en vertu des paragraphes a(1) ou b(1) ci-dessus, la compagnie aérienne doit s'assurer de la disponibilité des places sur le vol sollicité par le passager;
 - ii. lorsqu'une compagnie aérienne offre à un passager un vol autre que celui pour lequel la réservation a été faite, le transporteur aérien concerné assumera le coût du transfert du passager de l'aéroport de substitution, soit à l'aéroport où la réservation a été faite ou à un autre aéroport de destination proche, accepté par le passager;
 - iii. la compagnie aérienne tiendra compte en priorité dans toute la mesure du possible des besoins des personnes à mobilité réduite et de leurs accompagnants ainsi que des besoins des mineurs non accompagnés.

Article 17 – Annulation de vol

- (1) En cas d'annulation d'un vol;
- a) lorsque la décision d'annuler un vol est prise moins de 24 heures avant le départ prévu du vol en question et que les passagers sont informés à l'aéroport ou lorsque le passager d'un vol en correspondance a commencé la première partie de son vol avant que la décision d'annuler le vol ne soit prise et n'a eu connaissance de l'annulation du vol qu'à son arrivée à l'aéroport, la compagnie aérienne:
 - i. fera connaître aux passagers les raisons de l'annulation du vol et les informera de leurs droits aux termes de cette disposition, notamment:
 - (i) le droit d'annuler leur réservation en conséquence;
 - (ii) le droit au réacheminement ou l'offre de moyens de transport de substitution, lorsque cela sied aux passagers en question;
 - (iii) le droit à une indemnisation;
 - (iv) offre de rafraichissements, notamment de l'eau, des boissons gazeuses, de la pâtisserie ou des amusegueule (snacks);
 - (v) offre de deux appels téléphoniques internationaux, SMS or courriel.
 - b) lorsque la décision d'annuler un vol est prise au moins 24 heures avant le départ prévu, la compagnie informera immédiatement les passagers visés par la décision, leur donnera le choix de ne pas se rendre à l'aéroport s'ils ne sont pas déjà en route et les informera de leurs droits aux termes de cette décision, notamment:
 - i. le droit d'annuler leur réservation;
 - ii. le droit d'être réacheminé ou l'offre de moyens de transport de substitution lorsque cette disposition convient aux passagers en question; et
 - iii. le droit à une indemnisation.
- (2) Lorsque les passagers sont informés de l'annulation d'un vol, il faudra leur indiquer le transport de substitution éventuel qui peut comprendre notamment voyager par la même compagnie aérienne, mais à une date différente ou sans que ce soit à partir du même aéroport, voyager sur une autre compagnie à

- partir du même aéroport, mais à une date différente et sans que ce soit à partir du même aéroport, voyager sur un autre mode de transport lorsque cette disposition convient aux passagers et qu'ils le trouvent raisonnable.
- (3) La compagnie aérienne indemniser les passagers pour les vols annulés à moins:
- a) qu'ils ne soient informés de l'annulation au moins deux semaines avant l'heure de départ prévu; ou
 - b) qu'ils ne soient informés de l'annulation entre deux semaines et sept jours avant l'heure de départ prévu et qu'on ne leur offre la possibilité de réacheminement qui leur permet de partir au moins deux heures avant l'heure de départ prévu et qu'ils arrivent à la destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue; ou
 - c) qu'ils ne soient informés de l'annulation du vol moins de sept jours avant l'heure de départ prévu et qu'on leur offre la possibilité de réacheminement leur permettant de partir au moins une heure avant l'heure de départ prévue et qu'ils arrivent à la destination finale moins de deux heures après l'heure d'arrivée prévue.
- (4) Une compagnie aérienne ne sera pas tenue de verser une indemnisation aux termes de l'article 22, si elle administre la preuve portant que l'annulation du vol est un cas de force majeure qu'on ne pouvait pas éviter même si des dispositions raisonnables avaient été prises.
- (5) Le fardeau de la preuve quant à la question de savoir quand le passager a été informé de l'annulation du vol ou du cas de *force majeure* invoqué incombe à la compagnie aérienne.

Article 18 – Déclassement ou surclassement

- (1) Si la compagnie aérienne place un passager dans une classe inférieure à celle pour laquelle le billet a été acheté, notamment l'application de la politique de « free sitting». Elle devra dans les sept jours rembourser:
- (a) 25% du prix du billet pour tous les vols d'une durée de 3 heures ou moins, ou
 - (b) 50 % du prix du billet d'avion pour tous les vols d'une durée supérieure à 3 heures.
- (2) Si une compagnie aérienne place un passager dans une classe supérieure à celle pour laquelle le billet a été acheté, celui-ci n'a droit à aucun paiement supplémentaire.

Article 19 – Agents de voyage et forfaits tour-opérateurs

Sous réserve des obligations générales de cette partie des Règlements, le cas échéant, l'agent de voyage et/ou le tour opérateur, en vertu d'un contrat qui comprend le voyage par avion fourni par une compagnie ainsi que d'autres services, notamment l'hébergement et autres services touristiques:

- a) fournira au consommateur, par écrit ou toute autre forme appropriée avant la signature du contrat, les informations générales concernant le passeport et les conditions d'obtention du visa applicable aux ressortissants de l'État partie concerné et particulièrement les périodes indiquées ainsi que toute information sur les formalités sanitaires requises pour le voyage et le séjour;
- b) fournira au consommateur par écrit ou toute autre forme appropriée bien avant le début du voyage les informations ciaprès:
 - i. l'heure et le lieu des escales intermédiaires et les correspondances ainsi que le numéro du siège du consommateur;
 - ii. le nom, l'adresse, le numéro de téléphone de l'organisateur et/ou du représentant local ou à défaut les agences locales auxquelles le consommateur pourrait faire appel en cas de difficultés;
 - iii. lorsqu'il n'existe pas de représentants ou d'agences, il doit être remis dans tous les cas au consommateur le numéro de téléphone d'urgence ou toute autre information lui permettant de contacter l'agent;

- iv. dans le cas de voyage ou de séjour de mineurs à l'étranger, il faudrait disposer des informations permettant de contacter directement l'enfant ou la personne responsable au lieu de séjour de l'enfant;
- v. les informations sur la suscription facultative d'une police d'assurance devant couvrir les frais d'annulation par le consommateur ou les frais d'assistance, le rapatriement en cas d'accident ou de maladie;
- vi. revendeur concernant son intention avant le départ, à une personne qui remplit les conditions applicables au forfait. La personne qui transfère le forfait et la personne qui en bénéficie sont solidairement responsables envers l'organisateur ou le détaillant partie à un contrat pour le paiement du solde dû et tout autre frais découlant du transfert.

Article 20 – Exploitants d'aéroport

Sous réserve des obligations générales de cette partie des règlements, les passagers et toute autre personne exerçant des activités à l'aéroport en quelque qualité que ce soit; à l'exception des personnes qui déposent, ramassent ou accueillent des passagers doivent, sous réserve de la législation nationale en matière de sûreté et de sécurité être autorisés:

- a) à arborer des avis visibles sur les droits des passagers;
- b) à disposer de toilettes et sanitaires décentes;
- c) à avoir un espace raisonnable avec des places assises avant l'enregistrement, après les contrôles de sûreté et de passeport et au moment d'attendre les vols à l'arrivée et au départ, et
- d) à exercer dans un environnement propre et sécurisé.

Partie IV – Droits du consommateur

Article 21 – Droit au remboursement

- (1) Lorsqu'il est prévu dans le présent règlement le droit du passager à se faire rembourser, le remboursement devra se faire dans les sept jours et correspondre au coût intégral du billet d'avion au prix coûtant pour la partie ou les parties du voyage non effectuées et pour la partie ou les parties déjà effectuées, si le vol ne correspond plus à l'objet du plan du vol initial, ainsi que le cas échéant un vol retour, au premier point de départ le plus tôt possible.
- (2) Le remboursement se fera en espèces ou par virement électronique, traite (bancaire) avec l'accord écrit du passager dans les bons de voyage et/ou d'autres services.

Article 22 – Droit au réacheminement

Lorsqu'il est offert aux passagers le droit au réacheminement, ces derniers doivent avoir le choix pour:

- un remboursement dans un délai de sept jours du montant intégral du billet au prix auquel le billet a été acheté pour la partie ou les parties du voyage non effectuées, et pour la partie ou les parties déjà effectuées, si le vol ne correspond plus à l'objet du projet de vol du passager, ainsi que, le cas échéant;
 - un vol retour, au premier point de départ dès que possible et un hébergement;
 - le réacheminement dans des conditions de transport comparables vers la destination finale dès que possible et l'hébergement; ou:
- a) le réacheminement dans des conditions de transport comparable à leur destination finale à une date ultérieure qui convient aux passagers sous réserve de la disponibilité des places.

- b) Lorsque, dans le cas d'une ville ou d'une région desservie par plusieurs aéroports, une compagnie aérienne offre au passager un vol à destination d'un aéroport autre que celui pour lequel la réservation a été faite, la compagnie aérienne assumera les frais de transfert du passager de l'aéroport de substitution à l'aéroport pour lequel la réservation a été faite ou un autre aéroport de destination proche acceptée par le passager.

Article 23 – Droit à une indemnisation

- (1) Lorsqu'il est fait référence dans ce règlement au droit à l'indemnisation du passager autre que l'indemnisation prévue par la Convention de Varsovie applicable à un État partie, les passagers bénéficieront d'une indemnisation d'un montant de
 - a) 250 dollars pour tous les vols d'une durée maximale estimée de 3 heures pour tout le vol;
 - b) 400 dollars pour tous les vols d'une durée estimée entre 3 et 6 heures en tout;
 - c) 600 dollars EU pour les vols d'une durée estimée de plus de 6 heures en tout.
- (2) En déterminant la durée du vol, la base sera la dernière destination où un refus d'embarquer ou l'annulation arriverait en retard par rapport à l'heure prévue et comprendra toutes les escales prévues, le temps de transit et toutes autres interruptions du vol.
- (3) Lorsqu'il est offert aux passagers la possibilité de réacheminement vers leurs destinations finales sur un autre vol aux termes de l'article 22, dont l'heure d'arrivée ne se situe pas au-delà de l'heure d'arrivée prévue au moment où la réservation initiale a été faite.
 - a) de deux heures, dans le cas de tous les vols d'une durée maximale de 3 heures; ou
 - b) de trois heures, pour tous les vols dont la durée est de 3 à 6 heures; ou
 - c) de quatre heures, s'agissant d'une durée supérieure à 6 heures.
- (4) La compagnie aérienne peut réduire de 50% d'indemnisation prévue au paragraphe 1.
- (5) L'indemnisation sera payée en espèces, par virement électronique, par mandat bancaire avec le consentement écrit du passager par bordereau et/ou d'autres services.

Partie V – Administration

Article 24 – Procédures administratives

- (1) Chaque autorité de l'aviation civile nommera un agent chargé des relations avec la clientèle à chaque aéroport, qui peut être également saisi de plaintes.
- (2) L'Agence d'exécution et l'autorité régionale chargée de la Décision Yamoussoukro créeront des cellules de consommateurs dont ils feront la réclame, y compris notamment leurs coordonnées, leurs procédures sur le site web dédié à la mise en œuvre de la Réglementation.
- (3) Un plaignant peut saisir l'autorité de l'aviation civile d'une plainte à l'encontre d'un prestataire de services, ou faute d'un règlement satisfaisant par l'autorité régionale de la Déclaration de Yamoussoukro ou de l'Agence d'exécution dans le cas d'une violation du présent règlement, en remplissant et en soumettant un formulaire de plainte approprié une fois que le consommateur a notifié au prestataire de services en question une telle violation et que l'objet de la plainte n'a pas été résolu.
- (4) Une plainte peut être formulée par écrit de la manière prescrite et adressée à l'autorité de l'aviation civile.
- (5) Toute plainte doit être accompagnée:
 - a) d'une copie du billet d'avion;

- b) d'une copie de la lettre adressée au prestataire de services en question précisant qu'il s'agit d'une plainte pour violation de la Réglementation;
 - c) toutes réponses ou correspondances y relatives;
 - d) tous autres documents pertinents.
- (6) Lorsque qu'une plainte a été formulée à travers un représentant, ce représentant doit produire l'autorisation que lui a remise le plaignant pour agir en son nom.

Article 25 – Enquêtes

- (1) L'Agence d'exécution, l'Autorité régionale au titre de la Déclaration de Yamoussoukro ou l'Autorité provoquera une enquête sur le fond de la plainte et la réponse du prestataire de services dans un délai raisonnable après réception de la plainte.
- (2) Au moment de l'évaluation en vertu des présents règlements, un agent désigné par l'Autorité aura tous les pouvoirs d'enquête conférés par la loi nationale ou par les dispositions du règlement sur les différends. En outre, il peut être demandé que toute personne intéressée fasse une déposition relativement à la plainte;
- (3) L'Autorité, entre autres, devra:
 - (a) notifier au défenseur qu'une plainte a été formulée à son encontre aux termes des présents règlements;
 - (b) demander que le défenseur réagisse à cette plainte dans un délai de 7 jours;
 - (c) demander au défenseur d'indiquer la procédure qu'il a suivie pour résoudre cette question.

Article 26 – Appréciation des plaintes

- (1) Après toute évaluation, l'enquêteur fera un rapport d'évaluation assorti de recommandations.
- (2) À la suite de l'examen du rapport d'évaluation, de la nature de la conduite présumée, à l'encontre du défenseur, la portée de la réclamation du plaignant, l'intérêt public et d'autres facteurs pertinents, l'Autorité fera une appréciation de l'un des éléments ci-après:
 - a) la plainte n'est pas fondée et pour ce motif, elle est sans objet;
 - b) le caractère de la plainte est tel qu'il est indiqué de demander aux parties de recourir à la médiation pour régler le différend;
 - c) la nature de la plainte est telle qu'il est indiqué de suivre la procédure administrative d'audition de l'Autorité en vertu de la loi nationale.
- (3) L'Autorité notifiera aux parties intéressées ses conclusions par rapport à la plainte.

Article 27 – Pénalités

- (1) Tout prestataire de services qui viole toute disposition du présent règlement doit, sous réserve de la loi nationale, être passible des pénalités infligées par l'Autorité.
- (2) Les pénalités infligées par l'Autorité en vertu du présent article doivent avoir un caractère dissuasif et être proportionnelles à la gravité du cas et la capacité économique du prestataire de services concerné. Le dossier de conformité du fautif sera également pris en compte.
- (3) Il serait illégal pour un prestataire de services, ses employés ou agents d'empêcher l'Autorité ou l'un de ses agents attitrés de mener des enquêtes ou de refuser de fournir des informations sollicitées par l'autorité relativement à toute violation des présents règlements.

- (4) Le Conseil exécutif peut, sur proposition de l'Agence d'exécution adoptée par le Conseil des ministres des Transports aériens et après consultation du Parlement panafricain adopter et maintenir un barème de pénalités applicables en cas de violation des dispositions des présents règlements.

Partie VI – Divers

Article 28 – Devoirs et obligations

- (1) Le consommateur ne fera pas de réclamation à l'encontre des prestataires de services de navigation aérienne des aéroports, des sociétés d'assistance en escale, des agents de voyage, de sociétés de manutention de marchandises, des expéditeurs de fret, des tour-opérateurs et tous autres prestataires de services pour tout retard, toute annulation ou surréservation de vol ou défaut par la compagnie aérienne de transporter ses marchandises et/ou la poste aérienne sans retard, annulations, ni surréservation ou défaut de transporter les marchandises ou la poste aérienne lorsque ces manquements résultent d'une action directe ou d'une omission de la part de la compagnie aérienne.
- (2) Sans préjudice du caractère général du paragraphe 1 de cet Article [7], les prestataires de services ayant signé un contrat avec la compagnie aérienne ont l'obligation envers le consommateur de ne pas fournir avec négligence des services qui ne sont pas sûrs qui, si on y prête garde peuvent faire en sorte que l'aéronef ou l'exploitation de l'aéronef devienne peu sûrs et mette en danger la vie des passagers abord de l'aéronef ou cause des dégâts aux marchandises ou à la poste aérienne abord de l'aéronef.
- (3) Sans préjudice du paragraphe 2 de cet article, il peut être demandé au consommateur de prouver les avaries, la négligence de la part du prestataire de services et la relation de cause à effet entre un service de piètre qualité fourni à la compagnie aérienne et les avaries subies.
- (4) Le consommateur ne fera pas de réclamation à tout prestataire de services pour le retard ou l'annulation de ses vols ou le manquement par le service de transporter ou d'assurer le transport de ses marchandises et/ou de la poste aérienne dont le retard, l'annulation ou le défaut de transporter des marchandises de la poste aérienne est la conséquence directe d'une catastrophe naturelle, c'est-à-dire un cas de *force majeure*.
- (5) Lorsque, en vertu des dispositions de ces règlements, deux ou plusieurs prestataires de services sont responsables des mêmes avaries, ils seront passibles solidairement et conjointement et sans préjudice des dispositions de la loi nationale sur le droit de recours.
- (6) Le Conseil exécutif peut, sur proposition de l'Agence d'exécutif adoptée par l'organe ministériel concerné de l'Union africaine et après consultation du Parlement panafricain, adopter des règles régissant la responsabilité de prestataires de services en cas de services non sécurisés.

Article 29 – Droit à une réparation des prestataires de services

Au cas où une compagnie aérienne verse une indemnisation ou s'acquitte des autres obligations en vertu du présent règlement, aucune disposition de ces règlements ne sera interprétée comme restreignant ses droits à chercher à obtenir une indemnisation de la part de tout prestataire de services, y compris les tiers en vertu de la loi nationale en vigueur de l'État partie. Particulièrement, le présent règlement ne peut en aucun cas restreindre le droit de la compagnie aérienne de rechercher un remboursement auprès de l'agent de voyage, de la société d'assistance en escale, de l'exploitant d'aéroport, du prestataire de services navigation aérienne, du tour opérateur ou toute autre personne avec laquelle le transporteur aérien a signé un contrat. De la même façon, aucune disposition du présent règlement ne saurait être interprétée comme restreignant le droit d'une agence de voyages, du tour opérateur, d'une tierce partie autre que le passager avec laquelle la compagnie aérienne a signé un contrat de chercher à obtenir un remboursement ou une indemnisation de la part de la compagnie aérienne conformément aux lois en vigueur.

Article 30 – Réexamen par l'Agence d'exécution

Dans les deux (2) ans suivant l'entrée en vigueur du présent Règlement, l'Agence d'exécution fera rapport à l'organe ministériel compétent de l'Union africaine. Ce rapport sera accompagné, le cas échéant de mesures législatives idoines.

Article 31 – Entrée en vigueur

Le présent Règlement entrera immédiatement en vigueur une fois qu'il aura été entériné par la Conférence des chefs d'État et de gouvernement et de l'Union africaine.

Annexe 1

Voici les données à fournir par chaque compagnie aérienne en vertu de l'Article 13:

Données du vol

No.	Données requises	Description des données
1	Identification du vol	Numéro de vol et code de compagnie IATA
2	Date de départ prévue	Date de départ prévue de l'aéronef en fonction de l'heure locale du lieu de départ)
3	Heure de départ prévue	Heure de départ prévue(en fonction de l'heure locale du lieu de départ)
4	Heure d'arrivée prévue	Date d'arrivée prévue de l'aéronef (en fonction de l'heure locale à l'arrivée au lieu de destination)
5	Heure d'arrivée prévue	Date d'arrivée prévue de l'aéronef (en fonction de l'heure locale à l'arrivée du lieu d'arrivée)
6	Dernier lieu/Port d'appel de l'aéronef	L'aéronef quitte ce dernier lieu/port étranger d'appel pour se diriger au « lieu/port d'arrivée initiale »
7	Lieu/port d'arrivée initiale de l'aéronef	Lieu/port dans le pays de destination où se dirige « l'aéronef/port à partir du dernier lieu/escale d'aéronef»
8	Lieu/port subséquent d'appel à l'intérieur du pays	Lieu/port subséquent d'appel au niveau du pays
9	Nombre de passagers	Nombre total de passagers à bord

Données individuelles de chaque passager:

(a) – Éléments de données de base telles qu'ils se trouvent dans la zone lisible à la machine du titre officiel de voyage

1	Nombre de documents/Voyage officiel	Numéro de passeports ou d'autres titres de voyage officiel.
2	L'État ou l'organisation ayant délivré le document de voyage officiel	Nom de l'État ou organisation des délivrances de documents de voyages officiels
3	Type de documents de voyage officiel	Indicateur d'identification du type de documents de voyages officiels
4	Date d'expiration du document du voyage officiel	Date d'expiration du document du voyage officiel
5	Nom et prénom	Nom et prénom du titulaire tel qu'il apparaît sur le document de voyage officiel
6	Nationalité	Nationalité du titulaire
7	Date de naissance	Date de naissance du titulaire
8	Sexe	Sexe du titulaire

(b) – D'autres éléments de données

9	Numéro du visa	Numéro du visa délivré au passager
10	Date de délivrance du visa	Date de délivrance du visa
11	Lieu de délivrance du visa	Nom du lieu de délivrance du visa
12	Numéro de tout autre document servant au voyage	Numéro de tout autre document servant au voyage lorsque le titre de voyage officiel n'est pas exigé
13	Type d'autres documents servant au voyage	Indicateurs d'identification des types de documents servant au voyage
14	Principale résidence	
a.	Pays de principale résidence	Le pays où réside le voyageur la majeure partie de l'année
b.	Adresse	Lieu d'identification telle que le nom et le numéro de la rue
c.	Ville	Préciser la ville
d.	État/Province/Pays	Nom de l'État, de la province et du pays
e.	Code postal	Préciser le code postal
15	Adresse de destination	
a.	Adresse	Identification du lieu tel que le nom et le numéro de la rue
b.	Ville	Préciser la ville
c.	État/Province/Pays	Nom de l'État, de la province, du pays, selon le cas

d.	Code postal	Préciser le Code postal
16	Lieu de naissance	Lieu de naissance telle que ville et pays
17	Statut du voyageur	Passager, membre d'équipage en transit.
18	Lieu/Port d'embarquement initial	Lieu/Port d'où le voyage international du voyageur prend sa source (Cf.8.1.6)
19	Lieu/Port de contrôle sécuritaire	Lieu/Port aux frontières où le voyageur a subi le contrôle de sûreté
20	Lieu/Port de vol en continuation	Lieu/Port étranger du voyageur en transit (Cf.8.1.7)
21	Fiche du nom du passager (le nom tel qu'il apparaît sur la fiche du système des réservations de la compagnie aérienne)	Nom du passager tel qu'il apparaît dans le système des réservations de la compagnie.

Annexe 2

Détails des récipiendaires des données API et mode de communication requis

Pays	Principal point de contact	Autorité réceptrice	Adresse	Mode de communication
République démocratique populaire d'Algérie				
République d'Angola				
République du Bénin				
République du Botswana				
Burkina Faso				
République du Burundi				
République du Cameroun				
République du Cap-Vert				
République centrafricaine				
République du Tchad,				
Union des Comores				
République du Congo				
République de Côte d'Ivoire				

République démocratique du Congo				
République de Djibouti				
République arabe d'Égypte				
République de Guinée Équatoriale				
État d'Érythrée				
République démocratique fédérale d'Éthiopie				
République gabonaise				
République de Gambie				
République du Ghana				
République de Guinée				
République de Guinée-Bissau				
République du Kenya				
Royaume du Lesotho				
République du Libéria				
Libye				

République de Madagascar				
République du Malawi				
République du Mali				
République de Mauritanie				
République de l'île Maurice				
Royaume du Maroc				
République du Mozambique				
République de Namibie				
République du Niger				
République Fédérale du Nigéria				
République du Rwanda				
République démocratique arabe sahraouie				
République démocratique de Sao Tomé-et-Principe				
République du Sénégal				

République des Seychelles				
République de Sierra Leone				
République de Somalie				
République d'Afrique du Sud				
République du Soudan du Sud				
République du Soudan				
Royaume du Swaziland				
République unie de Tanzanie				
République togolaise				
République de Tunisie				
République d'Ouganda				
République de Zambie				
République du Zimbabwe République du Sahara occidental				